Conditions générales - Préambule et définitions

Préambule

Bienvenue sur le site AuPair.com (ci-après dénommé « plate-forme » ou « site web »).

Les conditions générales suivantes (« CG ») régissent l'utilisation du site Internet exploité par **MultiKultur e.K., Helmholtzstraße 50, 50825 Cologne, Allemagne** (ci-après dénommé "prestataire", « nous ») et les services fournis par l'intermédiaire de ce site.

Les présentes CGV régissent les relations contractuelles entre le fournisseur et toutes les personnes qui accèdent au site web ou utilisent les services proposés (ci-après dénommées « utilisateurs » ou « vous »). En accédant à la plateforme ou en utilisant les services proposés, vous acceptez la validité de ces conditions générales.

Veuillez lire attentivement les présentes CGV, la **politique de confidentialité** et la **politique de remboursement**. Si vous n'acceptez pas ces conditions générales, vous n'êtes pas autorisé à utiliser la plateforme.

1. Conclusion du contrat et acceptation des CGV

1.1 En accédant à la plate-forme, en naviguant, en visitant, en s'enregistrant ou en utilisant d'une autre manière les services proposés, l'utilisateur déclare de manière contraignante qu'il accepte les présentes CGV et toutes les dispositions qu'elles contiennent, en particulier notre politique de confidentialité et notre politique de remboursement.

1.2 La poursuite de l'utilisation de la plateforme après le premier accès est considérée comme une acceptation explicite des présentes CGV.

1.3 En cas de violation des présentes CGV ou d'utilisation abusive de la plateforme, le Prestataire peut prendre les mesures appropriées conformément aux présentes CGV.

2. Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent aux présentes CGV :

2.1 « Service » désigne tous les services fournis par la plateforme, en particulier la possibilité de mettre en relation des personnes au pair et des familles

d'accueil par le biais d'un système de mise en relation en ligne.

« Utilisateur » désigne toute personne physique ou organisation qui accède à la plateforme ou utilise ses services, que ce soit en tant que visiteur, candidat inscrit, famille d'accueil ou agence au pair.

« Candidat » désigne une personne qui postule pour être Fille Au Pair et qui est à la recherche d'une relation de travail correspondante.

« Famille d'accueil » désigne une famille qui souhaite accueillir ou employer un au pair ou un assistant.

« **Adhésion Premium »** désigne une adhésion payante qui permet d'accéder à des fonctionnalités avancées, telles que décrites sur la plateforme.

3. Services de la plateforme

3.1 Fonction de médiation

AuPair.com est une plateforme internet qui met en relation des jeunes au pair (« candidats ») et des familles d'accueil dans le monde entier.

En outre, le fournisseur met ses services à la disposition des agences de placement au pair enregistrées qui agissent en tant qu'intermédiaires entre les familles d'accueil et les jeunes au pair.

Les utilisateurs enregistrés, qu'ils soient familles d'accueil, candidats ou agences, disposent des options suivantes :

Rechercher des familles d'accueil ou des candidats adéquats avec la possibilité de les contacter Créer un profil individuel en tant que famille d'accueil, fille au pair ou agence.

3.2 Fonctions de base gratuites

Les fonctionnalités suivantes sont mises gratuitement à la disposition de tous les utilisateurs enregistrés de la plateforme :

- Enregistrement et création d'un compte d'utilisateur
- Compléter votre profil (y compris télécharger des photos, des références et des lettres de motivation)
- Pour les candidats : possibilité de voir qui a visité votre profil ; possibilité d'envoyer un message personnalisé après avoir téléchargé au moins une photo.
- Pour les familles d'accueil : possibilité de voir qui a visité leur profil ; possibilité d'envoyer des messages standardisés aux candidats.

3.3 Fonctionnement des outils de mise en relation

La plateforme propose des outils techniques (« outils de mise en relation ») qui vous permettent de rechercher spécifiquement des profils correspondant à vos critères. Les recommandations sont basées sur :

- des critères de recherche introduits individuellement,
- votre profil professionnel ou de soins,
- et la recherche rapide optionnelle, qui permet d'avoir une vision plus large des résultats.
- Ces fonctions sont fournies à titre indicatif uniquement et ne remplacent pas les conseils personnels ou juridiques.

3.4 Adhésion Premium

Les candidats, les familles d'accueil et les agences ont la possibilité d'acheter une adhésion Premium payante. Selon le tarif choisi, les membres Premium ont accès aux fonctions avancées suivantes :

- envoi et réception de messages individuels,
- échange direct et privé de coordonnées (conformément à la politique de confidentialité applicable).

Le contenu spécifique des services et les prix sont indiqués dans la liste des prix et des services.

3.5 Services pour les agences enregistrées

Les agences au pair qui s'inscrivent sur la plateforme peuvent bénéficier des fonctionnalités avancées suivantes :

- création et gestion de profils au nom des familles d'accueil et des jeunes au pair,
- gestion de plusieurs comptes d'utilisateurs pour la coordination des processus de médiation,
- l'utilisation de fonctions avancées de recherche et d'appariement basées sur les préférences des deux parties, la possibilité de contacter directement les candidats inscrits ou les familles d'accueil.

3.6 Services de la plateforme

La plateforme garantit au client l'utilisation de la dernière version du site web via l'internet en y accédant par le biais d'un navigateur web.

La plate-forme garantit la fonctionnalité et la disponibilité du site web pendant toute la durée de la relation contractuelle et le maintiendra dans un état adapté à l'utilisation contractuelle.

La plate-forme peut, sans y être obligée, mettre à jour ou développer le site web à tout moment et, en particulier, l'adapter à des modifications de la situation juridique, à des développements techniques ou à l'amélioration de la sécurité informatique.

La plate-forme n'est pas tenue de s'adapter aux exigences individuelles ou à l'environnement informatique du client.

La plate-forme procède à une maintenance régulière des sites web et informe les clients en temps utile des restrictions qui en découlent.

La plate-forme prend les mesures les plus modernes pour protéger les données. Toutefois, la plate-forme n'est pas tenue d'enregistrer ou de conserver les données. Le client est responsable de la protection adéquate de son accès.

4. Conditions d'admissibilité et de participation

4.1 Conditions d'utilisation de la plate-forme

Seules les personnes répondant aux critères suivants sont autorisées à utiliser les services proposés :

être âgées d'au moins 18 ans et avoir l'âge légal selon les lois de leur pays de résidence, et

sont **pleinement capables d'agir conformément aux lois nationales applicables,** c'est-à-dire qu'elles peuvent conclure des contrats avec plein effet juridique.

4.2 Déclaration personnelle dans le cadre de l'utilisation

En s'enregistrant ou en utilisant la plate-forme, l'utilisateur déclare de manière contraignante qu'il remplit les conditions énoncées au point 4.1. Dans le cas contraire, l'utilisation de la plateforme n'est pas autorisée.

4.3 Exclusion et protection des mineurs de moins de 13 ans

L'utilisation de la plate-forme est **interdite aux enfants de moins de 13 ans.** Le fournisseur **ne collecte pas sciemment des données personnelles d'enfants de moins de 13 ans,** conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD) et aux normes internationales en matière de protection des données.

Si le fournisseur apprend que les données personnelles d'un enfant de moins de 13 ans ont été collectées sans le consentement effectif des parents ou des tuteurs légaux, ces données seront immédiatement supprimées.

Si vous soupçonnez que des données personnelles d'un enfant de moins de 13 ans ont été traitées, veuillez nous contacter à l'adresse **info@aupair.com.**

5.Obligations de l'utilisateur

5.1 Exactitude des informations

Tous les utilisateurs doivent fournir des **informations complètes, à jour et véridiques** lors de leur inscription et dans leur profil. Ça inclut, entre autres, leur nom complet, leurs coordonnées, leurs préférences concernant le stage envisagé, ainsi que d'autres informations pertinentes d'ordre personnel ou liées au stage.

5.2 Informations fournies par les familles d'accueil

Les Familles d'Accueil doivent fournir des informations précises sur leur situation familiale. Ça comprend notamment :

- Le nombre et l'âge des enfants vivant sous le même toit,
- **Une description du logement et des conditions de vie,** en particulier de l'hébergement de l'Au Pair,
- Une description claire **des tâches attendues.**

5.3 Contrôle interne des profils sur la plateforme

Le prestataire se réserve le droit de **refuser, de restreindre ou de supprimer des profils si, en raison d'informations incomplètes ou contradictoires, d'une disponibilité insuffisante ou obsolète, ou d'autres critères objectifs** liés au placement, il n'y a aucune possibilité réaliste de placement.

Cet examen sert notamment à garantir la qualité, l'actualité et la pertinence des profils proposés sur la plateforme.

5.4 Obligation de mise à jour

Les utilisateurs s'engagent à **mettre à jour immédiatement les données de leur profil en cas de modification de** leurs informations personnelles ou professionnelles. La mise à jour

des données est une condition préalable à l'utilisation correcte des services de la plate-forme.

5.5 Utilisation licite

Tous les utilisateurs sont tenus de respecter l'ensemble des réglementations locales, nationales et internationales applicables dans le cadre de l'utilisation de la plate-forme. Cela inclut notamment le droit du travail, le droit de l'immigration, les réglementations en matière de résidence et de visa, les déclarations fiscales et les obligations de paiement.

5.6 Documentation sous votre propre responsabilité

Chaque partie contractante est responsable de l'obtention et de la mise à jour des visas, permis de travail, permis de séjour et autres documents requis par la loi.

5.7 Utilisation réservée

La plateforme ne peut être utilisée que dans le but de mettre en relation des **candidats, des familles d'accueil et des agences. Toute utilisation abusive ou commerciale** en dehors de ce cadre est interdite.

Font exception les activités proposées à domicile qui ne sont pas nécessairement **liées à la garde d'enfants ou de personnes âgées,** pour autant qu'elles soient **légales, qu'elles ne soient pas contraires aux bonnes mœurs et qu'elles n'aient pas de caractère sexuel.** Dans ces cas, les utilisateurs Premium peuvent initier un maximum de dix nouveaux contacts par jour. La réception de messages reste illimitée.

5.8 Interdiction des actions nuisibles

Il est interdit d'effectuer des actions qui pourraient compromettre le fonctionnement, la sécurité ou l'intégrité de la plate-forme. Cela comprend notamment la diffusion de virus, de logiciels malveillants ou d'autres programmes nuisibles.

5.9 Accès non autorisé

Les utilisateurs ne doivent pas tenter d'accéder aux comptes, données ou systèmes d'autres utilisateurs, ni de contourner les mécanismes de sécurité de la plate-forme.

5.10 Contenu et comportement interdits

Il est interdit aux utilisateurs de se comporter sur la plate-forme ou de diffuser contenu :

- illégal, offensant, diffamatoire, menaçant, obscène, immoral ou discriminatoire,
- Créer de fausses identités ou de faux profils ou usurper l'identité d'autres personnes ;
- proposer des offres d'emploi ou des services frauduleux
- Envoyer des logiciels malveillants (virus, vers, chevaux de Troie, etc.),
- Publier des coordonnées personnelles (par exemple, des numéros de téléphone, des adresses électroniques, des comptes de médias sociaux) en dehors des champs prévus à cet effet. Une violation peut entraîner la suspension du compte,
- Communiquer avec d'autres utilisateurs de manière agressive, harcelante ou irrespectueuse.
- Publier offres d'emploi commerciales, à des activités commerciales ou à des services à but lucratif, y compris le recrutement pour le compte d'entreprises ou d'agences sans autorisation préalable
- Publier demandes de sollicitation d'argent, de paiements, de frais ou de dons.

5.11 Photos d'autres personnes et de mineurs

Les utilisateurs ne peuvent publier ou mettre en ligne des photos ou autres images représentant d'autres personnes que s'ils ont obtenu l'autorisation nécessaire pour publier ces images sur la plateforme. Les photos représentant des mineurs ne peuvent être publiées ou mises en ligne qu'avec l'autorisation du parent ou du tuteur légal du mineur. Si cette autorisation n'a pas été obtenue, les visages et autres traits permettant d'identifier les personnes représentées doivent être floutés ou rendus méconnaissables d'une autre manière avant la mise en ligne de l'image. Il incombe aux utilisateurs de s'assurer qu'ils disposent des autorisations nécessaires pour publier des images représentant d'autres personnes. Toute violation de cette disposition entraînera le blocage du compte de l'utilisateur.

5.12 Communication ciblée

Toute communication via la plateforme, y compris les messages et les interactions via les profils d'utilisateurs, doit servir l'**objectif légitime de la plateforme**, à savoir l'établissement d'une relation entre les candidats, les familles d'accueil et les agences, ainsi que les objectifs exceptionnellement autorisés à la section 5.7 dans la mesure prévue par celle-ci.

Les **contenus inappropriés ou non pertinents,** ainsi que les messages à des fins sans rapport avec le placement au pair, sont interdits, à l'exception du cas décrit au point 5.7.

5.13 Utilisation équitable et raisonnable des fonctionnalités de communication

Afin de maintenir un haut niveau de qualité de la plateforme et de protéger les utilisateurs contre toute utilisation abusive, notamment, mais sans s'y limiter, le spam, les scripts automatisés ou le harcèlement, **le fournisseur se réserve le droit de limiter le nombre de tentatives de prise de contact initiales quotidiennes à un niveau raisonnable, y compris pour les utilisateurs disposant d'un abonnement Premium.** Cette mesure vise à garantir des interactions authentiques et personnelles et à préserver l'intégrité de la communauté de la plateforme.

5.14 Obligation de signaler les violations

Les utilisateurs sont tenus de signaler au prestataire toute **violation des présentes CGV, tout comportement illégal ou toute utilisation abusive de la plate-forme .** Cela comprend notamment

- les comportements inappropriés,
- les fausses offres d'emploi
- les violations du droit du travail ou du droit de séjour.

5.15 Responsabilité personnelle en matière d'obligations légales et fiscales

Les utilisateurs reconnaissent qu'ils sont **seuls responsables** de la compréhension et du respect des obligations en matière de travail, de fiscalité et de sécurité sociale dans le cadre de l'embauche d'un au pair ou de l'utilisation de la plateforme.

5.16 Aucun conseil juridique de la part de la plateforme

Le prestataire **ne fournit pas de conseils juridiques, fiscaux ou financiers.** Il ne représente pas ses utilisateurs devant les autorités publiques.

5.17 Obligation de fournir des preuves et sanctions en cas d'informations incorrectes

Le prestataire se réserve le droit de demander aux utilisateurs des **justificatifs et documents** appropriés afin de vérifier les informations fournies, notamment, mais sans s'y limiter, **des pièces d'identité, des justificatifs d'identité, ainsi que des enregistrements photo ou vidéo du visage de l'utilisateur.** Si des données incorrectes, incomplètes ou non fiables sont détectées, le prestataire se réserve le droit d'imposer au client une pénalité appropriée pouvant aller jusqu'à 250,00 EUR par cas individuel. Le

bien-fondé de la pénalité infligée est susceptible de recours judiciaire. En outre, dans un tel cas, le compte de l'utilisateur peut être bloqué sans préavis. Aucun remboursement ne sera accordé pour les paiements déjà effectués.

5.18 Délai de présentation des preuves

Si les preuves demandées ne sont pas fournies **dans un délai d'une semaine à compter de la demande,** le profil peut être **bloqué** à titre préventif. La réactivation n'est possible qu'après vérification des données.

5.19 Responsabilité des données de connexion

Les utilisateurs sont responsables **de la confidentialité de leurs données d'**accès (nom d'utilisateur et mot de passe) et sont responsables de toutes les activités effectuées avec leur compte.

5.20 Interdiction de comptes multiples ou de contournement

Il est interdit d'avoir plus d'un compte d'utilisateur. Les utilisateurs dont les comptes ont été bloqués ne peuvent pas créer un nouveau compte. Toute tentative de contournement de cette règle entraînera un blocage immédiat.

5.21 Interdiction de transférer des comptes d'utilisateur

Vous n'êtes pas autorisé à transférer votre compte d'utilisateur ou votre adhésion à des tiers. L'utilisation d'un profil par d'autres personnes que l'utilisateur enregistré n'est pas autorisée et entraînera le blocage du compte.

5.22 Exception : Gestion du profil par des tiers au nom de l'utilisateur

Dans des cas exceptionnels, un profil peut être géré au nom d'une famille d'accueil par un membre de la famille ou un tiers agissant en son nom, **à condition que cela soit expressément indiqué dans le profil.** Il doit être clairement spécifié que la communication avec le candidat n'a pas lieu avec la famille d'accueil, mais avec la personne qui la représente.

Si cela n'est pas précisé, le profil sera bloqué. Dans ce cas, les frais d'abonnement Premium **ne seront pas remboursés .**

5.23 Sanctions en cas de violation

Le **non-respect de l'une des obligations comportementales susmentionnées** peut **entraîner la résiliation immédiate de l'abonnement** et des conséquences civiles ou pénales. Le fournisseur a le droit de bloquer le compte de l'utilisateur sans préavis et de conserver les

paiements déjà effectués.

6. Accord contractuel

6.1 Conclusion d'un contrat de travail formel

Avant le début d'une relation au pair, toutes les parties concernées, c'est-à-dire les candidats (au pair), les familles d'accueil et, le cas échéant, les agences de placement, sont tenues de conclure un contrat écrit qui définit les conditions générales de la collaboration.

6.2 Contenu minimal du contrat

Le contrat à conclure doit régler de **manière claire et compréhensible** au moins les points suivants :

le type et l'**étendue des activités** (par exemple, garde d'enfants, travaux ménagers légers), les **horaires de travail** (y compris les dispositions relatives au temps libre et aux vacances), la **rémunération** (par exemple, l'argent de poche, le logement et les repas),

tout avantage supplémentaire (par exemple, prise en charge des frais de cours de langue, couverture d'assurance, billets de transport, etc.)

6.3 Vérification mutuelle avant la signature du contrat

Avant de signer le contrat, les deux parties doivent

passer au **moins trois appels vidéo** l'une avec l'autre et

prouver leur identité (par exemple, en présentant des documents d'identité).

et, si possible, échanger des **références ou des informations de base** (p. ex. casier judiciaire, preuve d'expérience dans la garde d'enfants).

6.3 Vérification mutuelle avant la signature du contrat

Avant de signer le contrat, les deux parties doivent

passer au **moins trois appels vidéo** l'une avec l'autre et

prouver leur identité (par exemple, en présentant des documents d'identité).

et, si possible, échanger des **références ou des informations de base** (p. ex. casier judiciaire, preuve d'expérience dans la garde d'enfants).

6.4 Conséquences du non-respect des dispositions

Le non-respect des présentes dispositions, en particulier en cas d'évasion ou de tromperie intentionnelle, peut entraîner le **blocage ou la fermeture du compte de l'utilisateur.** Dans ce cas, la plate-forme se réserve le droit d'engager des poursuites judiciaires.

7. Coûts et modalités de paiement

7.1 Adhésion et tarification

La plate-forme propose des **abonnements gratuits et payants.** Pour accéder aux fonctionnalités avancées mentionnées à la section 3, vous devez acheter **un abonnement Premium.** Cet abonnement, tout comme le compte d'utilisateur, **n'est pas transférable.**

En achetant un abonnement Premium, l'utilisateur accepte les conditions de paiement suivantes :

Prix : Le paiement est effectué sous la forme d'**un montant fixe unique pour une période de temps spécifique.** Le montant est déterminé conformément au point 3.4.

Modes de paiement : Les paiements peuvent être effectués en utilisant les méthodes de paiement proposées sur la plateforme. Le fournisseur a le droit d'ajouter ou de supprimer des modes de paiement à tout moment.

Activation : Une fois le paiement reçu avec succès, l'abonnement Premium sera **immédiatement activé.** L'utilisateur recevra un **courriel de confirmation** indiquant la durée et les services inclus.

Expiration : L'abonnement Premium **se termine automatiquement à la fin de la période convenue;** aucune annulation séparée n'est nécessaire.

Modification des prix : Le fournisseur peut **modifier les prix futurs à tout moment** sans que cela n'affecte les contrats existants.

Réductions et promotions : Des remises, des bons ou des promotions spéciales peuvent être proposés pour une durée limitée. Ils ne sont valables **que pour la période promotionnelle en question** et **n'ont pas d'effet rétroactif.** Sauf indication contraire, les **remises ne sont pas cumulables.**

7.2 Résiliation par l'utilisateur

Les utilisateurs peuvent résilier leur adhésion Premium à tout moment. **Le droit au remboursement ne s'applique que si**

les fonctionnalités Premium **n'ont pas été utilisées** et

la résiliation est effectuée **pendant le délai de rétractation légal** ou conformément à la politique de remboursement.

L'annulation se fait en contactant le service clientèle.

7.3 Politique de remboursement

Les remboursements après une annulation conformément à l'article 7.2 sont effectués exclusivement conformément à notre **politique de remboursement**. Celle-ci contient des dispositions concernant

- les conditions requises pour un remboursement,
- la procédure de remboursement,
- et les motifs d'exclusion.

Les utilisateurs sont tenus de consulter cette politique avant d'effectuer un achat.

7.4 Exclusion des remboursements en cas d'utilisation

Les remboursements sont exclus si les fonctionnalités premium ont été **utilisées, même partiellement,** en particulier :

- l'envoi ou la réception de messages,
- l'accès aux coordonnées d'autres utilisateurs.

Si un profil est supprimé, **la possibilité de prouver le droit à un remboursement est perdue.** Dans ce cas, le remboursement est exclu.

7.5 Exclusion de responsabilité en cas de défaillance technique

Le fournisseur n'est responsable que des **interruptions techniques, des pannes de système ou des dysfonctionnements** qui empêchent l'accès à la plate-forme conformément au point 12. Limites d'utilisation.

8. Respect des dispositions légales

8.1 Validité générale

Cette clause de conformité s'applique **à tous les utilisateurs de la plateforme,** indépendamment du fait qu'ils soient des candidats enregistrés (Fille Au Pair), des familles d'accueil ou des agences de placement.

8.1.1 Respect de la réglementation américaine

Les familles d'accueil ou les candidats résidant aux États-Unis d'**Amérique** qui souhaitent participer à un programme au pair aux États-Unis **doivent s'inscrire par l'intermédiaire d'une agence reconnue par le gouvernement américain.** La participation est basée sur le **programme de visa J-1** et est soumise à ses exigences spécifiques.

Il est interdit de placer des jeunes au pair aux États-Unis par l'intermédiaire de la plateforme sans visa valide ou sans l'intervention d'une agence accréditée aux États-Unis par AuPair.com.

La violation de ces dispositions peut entraîner le **blocage ou la suppression du compte utilisateur** et des **conséquences juridiques.**

8.1.2 Respect des réglementations locales dans d'autres pays

Les utilisateurs situés en dehors des Etats-Unis sont tenus de **respecter les lois en vigueur dans leur pays de résidence.** Cela inclut notamment

les réglementations en matière d'immigration et de visa,

les permis de travail,

les documents relatifs au droit de séjour,

et autres documents juridiques nécessaires.

8.1.3 Placements transfrontaliers

Dans le cas de **placements au pair transfrontaliers,** les familles d'accueil et les candidats doivent s'assurer qu'ils respectent les exigences légales **dans leur pays d'origine et dans leur pays d'accueil.** Il s'agit notamment du

- respect des **réglementations en matière de travail et de résidence**
- preuve de la **validité des permis de travail et des visas,**
- exigences en matière d'**assurance maladie**
- **obligations fiscales et d'enregistrement.**

Le **non-respect de ces réglementations** peut entraîner des **conséquences juridiques,** notamment l'**expulsion, le refus d'entrée dans le pays ou des sanctions financières.**

La plate-forme n'est responsable des conséquences du non-respect des dispositions légales que dans les limites fixées au point 12.

8.1.4 Obligations des agences

Les **agences Fille Au Pair inscrites** sur AuPair.com s'engagent à respecter toutes les **licences légalement requises, les normes professionnelles et les réglementations relatives à la protection des données** dans

leurs pays respectifs. En particulier, les agences sont tenues de :

fournir des informations précises et transparentes sur leurs services,

s'assurer que tous les placements au pair sont conformes **aux exigences en matière de visa et de droit du travail,**

d'agir en tant qu'**intermédiaires responsables et neutres** entre les familles d'accueil et les candidats,

et de garantir des **processus de communication et de médiation adéquats.**

9. Droits d'utilisation (licence)

9.1 Portée de la licence

Le prestataire accorde aux utilisateurs une **licence limitée, non exclusive, non transférable et révocable** à tout moment **pour** l'utilisation de la plateforme et de ses services **à des fins** exclusivement **personnelles et non commerciales.**

Cette licence est **soumise au respect des présentes conditions générales.**

9.2 Formes d'utilisation interdites

Il est interdit, en tout ou en partie, de :

- **copier, modifier, distribuer, transmettre ou éditer le contenu ou les services de la plate-forme,**
- **de créer des œuvres dérivées,**
- ou d'**effectuer des actions qui perturbent ou compromettent le bon fonctionnement de la plate-forme.**

10. Responsabilité du contenu

10.1 Fourniture de services « en l'état »

Les services d'AuPair.com sont fournis **« en l'état** » et **« tels que disponibles** ». Le fournisseur **ne donne aucune garantie expresse ou implicite** concernant :

- la disponibilité constante, le fonctionnement technique,
- l'exactitude, la fiabilité ou l'exhaustivité du contenu des informations présentées,
- ou les résultats réels qui peuvent être obtenus par leur utilisation.

L'utilisation se fait **aux risques et périls de** l'utilisateur.

10.2 Aucune garantie de réussite

Il n'y a aucune garantie qu'un candidat ou une famille d'accueil trouve un placement adéquat ou conclue un contrat par l'intermédiaire de la plateforme. La plateforme **ne vérifie pas systématiquement** l'exactitude, l'adéquation ou l'actualité des contenus ou des profils créés par les utilisateurs.

Il incombe aux utilisateurs de procéder aux vérifications nécessaires avant de conclure une collaboration.

10.3 Contenus de tiers

Les déclarations, conseils, offres ou autres contenus mis à disposition via la plateforme **par d'autres utilisateurs ou des tiers,** mais **pas par AuPair.com elle-même,** reflètent uniquement l'opinion de leurs auteurs respectifs.

Le fournisseur **n'est pas responsable de** ces contenus sur **le plan éditorial** et signale expressément que **vous ne devez pas vous fier aveuglément** à ces informations.

10.4 Absence de responsabilité pour le comportement des utilisateurs

Le prestataire **n'est pas responsable** des actions, du comportement ou des communications des utilisateurs, que ce soit en ligne ou hors ligne. Il ne surveille pas activement l'ensemble des interactions, mais **peut enquêter sur des comportements spécifiques qui lui sont signalés et prendre les mesures de sécurité appropriées** conformément à la section 5.19 ; il décline toute responsabilité quant à tout ce qui pourrait en découler :

litiges,

dommages,

réclamations ou

préjudices physiques ou psychologiques.

Chaque utilisateur est responsable de sa propre sécurité et du respect des lois en vigueur.

10.5 Absence de garantie d'exhaustivité ou de sécurité

AuPair.com **ne garantit pas** que :

les informations publiées sur la plate-forme sont **correctes, suffisantes ou complètes,**

les déclarations, opinions ou recommandations d'autres utilisateurs ou de tiers (qui ne proviennent pas d'AuPair.com) **sont correctes ou fiables,**

l'utilisation de la plate-forme est **sûre, toujours disponible, sans virus, ininterrompue ou sans erreur,** ou que tout défaut détecté sera **immédiatement éliminé.**

10.6 Aucune garantie d'adéquation aux besoins des utilisateurs

AuPair.com **ne garantit pas expressément ou implicitement** qu'un utilisateur de la plateforme est apte à travailler en tant que Fille Au Pair, aidant familial ou famille d'accueil.

10.7 Contrôle du contenu en cas de suspicion d'abus

Si un profil d'utilisateur fait l'objet d'un signalement ou si le système de surveillance automatisé de la plateforme **détecte un abus présumé du système de messagerie,** l'équipe d'assistance **peut examiner et vérifier le contenu des messages concernés ainsi que d'autres informations afin d'enquêter sur les abus présumés ou les incidents graves liés à la sécurité,** sous réserve des lois applicables en matière de protection des données et de la Politique de confidentialité.

Il est expressément recommandé aux utilisateurs de respecter la **déclaration de protection des données applicable.**

11. Prise en charge des risques par les utilisateurs

11.1 Risque général lié à l'utilisation en ligne

Bien qu'AuPair.com prenne des **mesures techniques et organisationnelles** pour assurer la sécurité de la plateforme, l'utilisation d'un service basé sur Internet tel qu'AuPair.com comporte toujours des **risques généraux.**

11.2 Absence de supervision ou de vérification des utilisateurs

AuPair.com **n'organise pas de formations régulières, ni de sélection, ni de vérification des antécédents** des utilisateurs inscrits. Cela n'empêche toutefois pas le Prestataire de mener **des enquêtes au cas par cas et de mettre en œuvre des mesures de sécurité** conformément à la section 5.19. **Par conséquent, nous ne pouvons garantir** que les interactions, qu'elles aient lieu sur la plateforme ou en dehors, soient toujours **sûres, respectueuses ou légitimes.**

11.3 Risques associés à l'interaction

Les utilisateurs reconnaissent expressément que l'interaction avec des inconnus rencontrés sur la plateforme comporte des risques, en particulier :

Blessure, maladie, abus et harcèlement (y compris l'agression sexuelle),

la mort, et

Tous les autres risques associés au contact en ligne ou hors ligne avec d'autres utilisateurs.

11.4 Responsabilité personnelle et mesures de précaution

Les utilisateurs ne doivent pas se fier uniquement aux mesures de sécurité prises par AuPair.com. Au contraire, lorsqu'ils entrent en contact avec d'autres utilisateurs, ils sont tenus **de prendre eux-mêmes toutes les précautions nécessaires,** par exemple :

- Vérifier personnellement les informations du profil,
- utiliser des informations accessibles au public,
- utiliser des appels vidéo pour vérification avant de se rencontrer en personne.

12. Limitation de la responsabilité

12.1 Absence de responsabilité pour le contenu et les informations

AuPair.com prend les mesures appropriées pour assurer l'**exactitude des informations fournies sur la plateforme,** mais **n'**assume la responsabilité de leur exhaustivité, de leur **actualité ou de leur exactitude que dans la mesure spécifiée dans la section 12.2.**

Les utilisateurs sont tenus de **vérifier eux-mêmes toutes les informations pertinentes.** Toute information ou conseil fourni par AuPair.com l'est **à titre informatif uniquement** et ne remplace pas l'**avis d'un professionnel,** notamment en matière **juridique, médicale ou financière.**

Si nécessaire, les utilisateurs doivent consulter un personnel qualifié.

12.2 Limitation de responsabilité

AuPair.com est responsable sans limitation en cas d'intention, de négligence grave et d'atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé. Nonobstant les cas de responsabilité illimitée mentionnés dans la phrase précédente, AuPair.com n'est responsable des violations de contrat par négligence légère que dans le cas de violations d'obligations contractuelles essentielles, c'est-à-dire d'obligations dont le respect est essentiel à la bonne exécution du contrat ou dont la violation compromet la réalisation de l'objectif du contrat et sur la réalisation desquelles le client peut régulièrement compter, mais limitées au dommage typique pour le contrat et prévisible au moment de la conclusion du contrat.

12.3 Limitation de la responsabilité à un dédommagement/une somme forfaitaire

La responsabilité totale d'AuPair.com, quelle que soit la base juridique (par exemple, contrat, délit), est limitée à :

le montant effectivement payé pour les services premium,

ou, si aucun paiement n'a été effectué, à un montant maximum de **40 euros.**

Cette limitation s'applique à **toutes les demandes d'indemnisation liées à l'utilisation de la plate-forme.**

12.4 Absence de responsabilité en cas d'actes frauduleux commis par des tiers

AuPair.com n'est pas responsable, sauf dans les cas mentionnés au point 12.2, phrase 1, de **l'accès non autorisé à des comptes d'utilisateurs** par des tiers, par exemple par le biais de :

- **d'attaques de pirates informatiques,**
- **de tentatives d'hameçonnage ou**
- d'autres formes d' **activités frauduleuses.**

13. Exonération

13.1 Obligation d'indemnisation de l'utilisateur

Les utilisateurs acceptent d'indemniser AuPair.com, ses affiliés, employés et agents de

toutes les réclamations de tiers causées par l'utilisateur à travers :

l'utilisation de la plate-forme par l'utilisateur,

des violations des présentes conditions d'utilisation,

ou de la violation de **droits de tiers,** en particulier de **droits d'auteur, de droits de marque, de droits de la personnalité ou de droits à la protection de la vie privée.**

Cela comprend également la **prise en charge des frais de justice et des frais d'avocat.**

L'obligation d'indemnisation s'applique **également après la fermeture du compte d'utilisateur** et couvre toutes les actions effectuées par l'intermédiaire du compte, y compris celles effectuées par des tiers non autorisés.

13.2 Obligation de coopération et droit de défense

Les utilisateurs s'engagent à coopérer de bonne foi **à la défense de ces réclamations.** AuPair.com a le droit, à ses propres frais, de :

d'**assumer la défense** et

d'assumer le contrôle exclusif de la procédure.

Un **accord de règlement** ne peut être conclu qu'avec l'**accord écrit** d'AuPair.com.

14. Confidentialité et protection des données

14.1 Obligations de confidentialité de l'utilisateur

Les utilisateurs s'engagent à traiter de manière confidentielle toutes les informations non publiques qu'ils reçoivent dans le cadre de leur utilisation de la plate-forme, en particulier **les données personnelles des autres utilisateurs.**

La **divulgation non autorisée de ces informations,** qu'elle soit intentionnelle ou par négligence, peut entraîner le **blocage ou la fermeture immédiate du compte de l'utilisateur,** ainsi que des **conséquences civiles ou pénales.**

14.2 Obligations de protection de l'opérateur de la plate-forme

AuPair.com s'engage à traiter les **données confidentielles des utilisateurs** conformément à sa **politique de confidentialité** et aux **lois applicables en matière de protection des données.** La transmission à des tiers ne peut avoir lieu

avec **le consentement explicite de l'utilisateur** ou

sur la base d'une **obligation légale.**

14.3 Base juridique du traitement des données

La plateforme traite les données à caractère personnel conformément

le **règlement général sur la protection des données (RGPD**) de l'UE ,

et, pour les utilisateurs américains, la **loi californienne sur la protection de la vie privée des consommateurs (CCPA).**

En utilisant la plateforme, vous consentez **à la collecte, au traitement, au stockage et à la transmission de vos données personnelles** conformément à la politique de confidentialité applicable.

14.4 Droits de l'utilisateur

En vertu du **GDPR**(et, le cas échéant, du CCPA), les utilisateurs ont les droits suivants :

- **accès** aux données stockées,
- **rectification** des données inexactes
- **effacement** (« droit à l' oubli »),
- **limitation du traitement,**
- **portabilité des données,**
- ainsi que le droit de s' opposer à certains traitements.
- Le traitement des données est effectué sur la base :
- d' une **relation contractuelle,**
- une **obligation légale,** ou
- le **consentement,** si nécessaire.

14.5 Absence de destruction des données, sécurité, transfert international

AuPair. com **ne vend pas de données personnelles à des tiers.** Des **mesures de sécurité techniques et organisationnelles** (par exemple, cryptage, contrôle d' accès) sont **prises** pour assurer la protection des données.

Les transferts internationaux de données (par exemple, vers des pays tiers) n' ont lieu qu' en conformité avec les lois applicables en matière de protection des données, en particulier en utilisant **les Clauses contractuelles types (CCN)** de la Commission européenne.

15. Liens vers des sites web de tiers

15.1 Liens externes vers des services de tiers

La plateforme peut contenir des liens vers des **sites tiers externes** qui **ne sont pas détenus ou contrôlés par** AuPair. com. **AuPair.com n'assume aucune responsabilité** quant à leur contenu, leurs pratiques de protection des données ou leurs conditions d' utilisation.

L' utilisation de ces liens se fait **à vos propres risques.** Nous vous recommandons de lire attentivement **les conditions d'utilisation et les politiques de confidentialité** des fournisseurs tiers respectifs.

15.2 Aucune responsabilité pour les services de tiers

AuPair. com **n'offre aucune garantie ou représentation** concernant :

l'exactitude, la pertinence ou la qualité du contenu ou des services offerts par les sites Internet des fournisseurs tiers,

ou toute **transaction ou transfert de données** entre les utilisateurs et les tiers.

Toute interaction avec des fournisseurs tiers est **entièrement à vos risques** et **périls** et relève de **votre seule responsabilité.**

16. Propriété intellectuelle et droits d'auteur

16.1 Droits de propriété

Tout le contenu de la plateforme AuPair.com, y compris, mais sans s'y limiter, les **marques, logos, dessins, images, composants logiciels et interfaces utilisateur**, est **la propriété intellectuelle de MultiKultur e.K. ou de ses concédants de licence.**

Ce contenu est soumis à la loi sur **les droits d'auteur (UrhG)** et, le cas échéant, à d'autres **droits de propriété industrielle.**

16.2 Licence limitée

Les utilisateurs se voient **accorder une licence limitée** et **non transférable pour l'utilisation personnelle et non commerciale** de la plate-forme. En utilisant la plate-forme, l'**utilisateur n'acquiert aucun droit de propriété** ou d'utilisation des droits de propriété intellectuelle d'AuPair.com, à l'exception des droits expressément accordés dans les présentes conditions générales.

16.3 Interdiction d'exploitation

Sans l'**autorisation écrite** expresse d'AuPair.com, il est **interdit de :**

de **modifier et de distribuer des** contenus ou des éléments de la plate-forme,

de **les rendre accessibles au public**, ou

de créer des œuvres dérivées ou des adaptations de ceux-ci.

16.4 Conséquences juridiques en cas de violation

Toute **utilisation non autorisée** de la propriété intellectuelle d'AuPair.com peut donner lieu à des **poursuites civiles et pénales.** La plate-forme se réserve expressément le droit de **faire valoir les droits de résiliation, d'indemnisation des dommages et d'information.**

17. Cas de force majeure

17.1 Exclusion de la responsabilité en cas d'événements imprévisibles

AuPair.com n'est pas responsable, sauf dans les cas visés au point 12.2, phrase 1, des **retards ou de la non-exécution des obligations contractuelles,** dans la mesure où ceux-ci sont imputables à des événements **échappant au contrôle raisonnable de** la plate-forme. Il

s'agit notamment de

- **les catastrophes naturelles**
- **les grèves ou les conflits du travail,**
- **la guerre, le terrorisme, les troubles politiques,**
- **les mesures gouvernementales,**
- ainsi que les **défaillances techniques ou les cyberattaques.**

17.2 Rétablissement du service

En cas de force majeure, AuPair.com s'engage à **prendre toutes les mesures raisonnables** pour **rétablir les services offerts dans les meilleurs délais.** Toutefois, la **responsabilité** pour les dommages ou pertes subis par l'utilisateur lors d'une telle interruption **est limitée aux termes du paragraphe 12.**

18. Durée, résiliation et droit de rétractation

18.1 Durée du contrat et résiliation ordinaire

Les présentes conditions d'utilisation s'appliquent **tant que l'utilisateur dispose d'un compte actif ou utilise la plate-forme.** L'utilisateur peut à **tout moment désactiver lui-même son compte** ou en demander la suppression par l'intermédiaire du service clientèle.

Une fois supprimés, les comptes ne peuvent pas être restaurés: toutes les informations et données stockées seront **irrévocablement supprimées.**

18.2 Résiliation extraordinaire en cas de rupture de contrat

En cas de manquement aux présentes **Conditions générales ou de violation des dispositions légales ou des droits de tiers en vigueur en République fédérale d'Allemagne,** AuPair.com se réserve le droit, dans la mesure où la loi le permet et **lorsqu'il n'est pas raisonnable de maintenir la relation contractuelle, de restreindre, de suspendre ou de résilier le compte utilisateur ou l'adhésion,** en tenant compte de la nature et de la gravité du manquement ainsi que des éventuelles exigences procédurales applicables. Les dispositions particulières des sections 5.19 et 5.24 restent inchangées.

Les paiements déjà effectués peuvent être conservés dans ce cas.

18.3 Désactivation au lieu de suppression

Un compte d'utilisateur peut également être **temporairement désactivé.** Les comptes désactivés **ne sont pas visibles pour les autres utilisateurs et ne peuvent pas être contactés.**

18.4 Déclaration de rétractation

Si le client est un consommateur, les dispositions suivantes s'appliquent :

Informations sur le droit de rétractation Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat dans un délai de quatorze jours sans donner de raison.

Le délai de rétractation est de quatorze jours à compter de la date de conclusion du contrat.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous informer (MultiKultur e. K., Helmholtzstr. 50, 50825 Cologne ; email: info@aupair. com) de votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration explicite (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le formulaire de rétractation ci-joint à cette fin, mais ce n'est pas obligatoire.

Pour respecter le délai de rétractation, il suffit que vous envoyiez votre notification d'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Conséquences de la rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements que nous avons reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi un mode de livraison autre que le mode de livraison standard le moins cher proposé par nous), sans délai et au plus tard dans les quatorze jours suivant le jour où nous recevons la notification de votre rétractation du présent contrat. Nous utiliserons pour ce remboursement le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf s'il en a été convenu autrement avec vous ; en aucun cas ce remboursement ne vous sera facturé.

Modèle de formulaire de rétractation

(Si vous souhaitez résilier le contrat, veuillez remplir ce formulaire et nous l'envoyer).

À MultiKultur e. K., Helmholtzstr. 50, 50825 Cologne :

Je/nous (*) résilie/nous résilions par la présente le contrat conclu par moi/nous (*) pour la mise à disposition du service de la plate-forme AuPair. com.

Commandé le (*)/reçu le (*) Nom du/des consommateur(s)

Adresse du/des consommateur(s)

Signature du/des consommateur(s) (uniquement en cas de communication sur papier)

Date

(*) Biffer les mentions inutiles.

18.5 Remboursement en cas de rétractation effective

Si la rétractation a été exercée correctement et qu'il existe des **droits à remboursement,** le remboursement sera effectué immédiatement, **au plus tard dans les 14 jours suivant la réception de la notification de rétractation.**

Les remboursements seront effectués en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour l'achat initial, **sauf convention contraire expresse.**

18.6 Absence de preuve en cas de suppression du compte

Si le compte de l'utilisateur a déjà été supprimé, **toutes les données stockées sont irrévocablement effacées.** Dans ce cas, **il n'est plus possible de prouver que les conditions de remboursement ont été remplies,** et le **droit au remboursement expire.**

18.7 Note sur la politique de remboursement

Il est conseillé à tous les utilisateurs de lire attentivement la **politique de remboursement d'**AuPair.com avant d'acheter un abonnement Premium**.**

18.8 Fourniture des Services Premium

L'Abonnement Premium est considéré comme **fourni** dès que l'une des conditions suivantes se produit :

Les familles d'accueil envoient ou répondent à des **messages personnalisés** ou révèlent leurs **coordonnées.**

Les candidats envoient des **messages après avoir effectué une mise à niveau.**

l'accès aux **documents premium protégés par un mot de passe** a été accordé**.**

18.9 Retrait du consentement à la politique de confidentialité

Si le **consentement** **à la politique de confidentialité** **n'est pas accordé ou est révoqué,** AuPair.com se réserve le droit de **bloquer ou de supprimer le compte de l'utilisateur à tout moment.**

18.10 Suppression des comptes d'utilisateurs inéligibles

La plateforme peut supprimer les comptes d'utilisateurs dont la **catégorisation ne correspond pas à leur statut d'utilisation réel** (par exemple, Fille Au Pair, agence ou famille d'accueil).

19. Résolution des litiges

19.1 Solution consensuelle avant d'entamer une action en justice

Les utilisateurs sont expressément invités à **contacter AuPair.com (e-mail : info@aupair.com)** avant d'engager une action en justice, afin de résoudre tout litige **à l'amiable, rapidement et de manière objective.** Le cas échéant, cela ne porte pas atteinte aux mécanismes de plainte et de recours prévus par la loi sur les services numériques.

20. Droit applicable et juridiction

20.1 Droit applicable

Les présentes conditions générales sont soumises exclusivement au **droit de la République fédérale d'Allemagne,** à l'exclusion du droit privé international (en particulier des règles de conflit de lois) et de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CISG).

20.2 Juridiction compétente et langue de procédure

Le tribunal de Cologne, Allemagne, est exclusivement compétent pour tous les litiges découlant des présentes conditions générales ou en rapport avec elles. **La langue du contrat et de la procédure est l'allemand.**

20.3 Version linguistique et interprétation

Les présentes conditions d'utilisation peuvent être fournies dans différentes versions linguistiques. En cas de **contradiction ou de divergence** entre les versions, **la version allemande fait foi.**

20.4 Réglementation des coûts pour les procédures à l'étranger

Si un utilisateur engage une procédure en dehors de l'Allemagne **et qu'il perd, il s'engage à prendre en charge tous les frais judiciaires et extrajudiciaires,** y compris les **frais d'avocat et de déplacement** des deux parties.

21. Autres dispositions

21.1 Intégralité de l'accord

Les présentes Conditions d'utilisation, ainsi que la **Politique de confidentialité,** la **Politique de remboursement** et les autres politiques documentées, constituent **l'intégralité de l'accord** entre vous et AuPair.com**. Tout accord antérieur ou parallèle** est remplacé par les présentes.

21.2 Divisibilité

Si certaines dispositions des présentes Conditions d'utilisation sont ou deviennent totalement ou partiellement **inefficaces, illégales ou inapplicables,** cela n'affectera pas **l'efficacité des autres dispositions.** La disposition inefficace est remplacée par une **disposition juridiquement admissible** qui se rapproche le plus possible de l'objectif économique.

21.3 Pas de déchéance tacite

Le fait de ne pas **faire valoir ses droits ou une réaction tardive** de la part d'AuPair.com **ne constitue pas une renonciation aux droits existants.** De même, une seule tolérance n**'implique pas une renonciation au droit de respecter les conditions à l'avenir.**

22. Modifications et ajustements des conditions générales

22.1 Réserve de modifications

La plate-forme se réserve le droit de modifier, d'adapter ou de compléter les présentes conditions générales à tout moment, notamment en raison de changements législatifs, de développements techniques ou pour améliorer l'expérience de l'utilisateur.

22.2 Notification des modifications :

Les modifications apportées aux présentes CGV seront communiquées aux utilisateurs au moins 30 jours avant leur entrée en vigueur par courrier électronique, via la plateforme ou par toute autre forme de communication appropriée. Il incombe à l'utilisateur de lire attentivement les CGV mises à jour.

22.3. Droit d'opposition :

Si l'utilisateur n'est pas d'accord avec les modifications, il a le droit de résilier le contrat conformément aux conditions générales modifiées. La résiliation doit avoir lieu dans les 30 jours suivant la notification des modifications. Si l'utilisateur continue d'utiliser les services de l'entreprise après l'expiration de ce délai, cela sera considéré comme un consentement explicite aux CGV modifiées.

22.4. Date d'entrée en vigueur des modifications :

Les modifications apportées aux CGV prennent effet à l'expiration du délai indiqué dans la notification, à moins que l'utilisateur ne s'y oppose en temps utile et ne résilie le contrat.

À compter du : 24 octobre 2025