

Conditions Générales de Vente - Utilisateurs **Applicables au 15/04/2025**

Les présentes conditions générales de vente sont applicables et régiront tous rapports contractuels entre la société Tilli et un Client Final et/ou entre un Client Final et un Prestataire.

Sommaire

Article 1 – Définitions

Article 2 – Application des Conditions Générales de Vente

Article 3 – Durée

Article 4 – Inscription sur le Site

Article 5 – Commandes

Article 6 – Modification - Annulation de Commande

Article 7 – Droit de rétractation

Article 8 – Modalités d'exécution des Services

Article 9 – Conditions de règlement par le Client Final

Article 10 – Responsabilité - Garantie

Article 11 – Exclusivité

Article 12 – Indépendance des parties

Article 13 – Données Personnelles

Article 14 – Divers

Article 15 – Résiliation anticipée

Article 16 – Droit applicable - Litiges

Article 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 Vente :

« *Client Final* » : Utilisateur utilisant le Site en vue de faire réaliser un ou des Services via le Site

« *Commande* » : commande réalisée par le Client Final auprès de Tilli via le Site pour la réalisation de Service(s) par le Prestataire et éventuels ajouts de Service(s) postérieurs.

« *Conditions Générales de Vente* » : les conditions générales de vente applicables au jour de la Commande et qui complètent les Conditions Générales d'Utilisation

« *Conditions Générales d'Utilisation* » : les conditions générales d'utilisation du Site applicables à tous Utilisateurs et qui complètent les Conditions Générales de Vente

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

« *Espace Client* » : Espace personnel du Client Final qui lui est dédié sur le Site

« *Marque* » : une marque de vêtements, d'accessoires ou décoration textile 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

« *Offre Marque* » : le montant qu'une Marque souhaite offrir à son client qui commande des Services via le Site, dans le cadre d'un contrat de partenariat conclu avec Tilli.

« *Prestataire* » : Utilisateur prestataire professionnel et autoentrepreneur qui travaille indépendamment et à son propre compte et fournissant un ou plusieurs Services confiés par un Client Final via le Site

« *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 retouche 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

« *Prix de Rendez-Vous* » : désigne le prix total facturé au Client Final, pour une prestation de conseil rendue, dans le cas où les Services ne seraient pas réalisables ou pour lesquels le Client Final aurait exercé son droit de rétractation.

« *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.

« *Rendez-Vous* » : prestation de rendez-vous commandée par le Client Final auprès de Tilli via le Site en vue de la réalisation de Service(s) par le Prestataire et éventuels ajouts de Service(s) postérieurs.

« *Service(s)* » : le ou les prestations de service de couturiers à domicile, de la retouche à la création, confiées à un Prestataire via le Site accessible à l'adresse www.tilli.fr

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

« *Site* » : site internet de la société Tilli, accessible à l'adresse www.tilli.fr, et l'application mobile Tilli utilisés par Tilli pour la mise en relation des Clients Finaux et des Prestataires, ainsi que les plugins Tilli disponibles sur des sites partenaires, et les plateformes Tilli mises à disposition des Marques

« *Tilli* » : la société Tilli, société par actions simplifiée immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro 825 038 938 RCS Paris, dont le siège social est situé 14 rue chaptal 75009 Paris,

n° de TVA FR 30825038938, adresse électronique : contact@tilli.fr, et éditeur du site internet accessible à l'adresse www.tilli.fr

« *Utilisateur* » : toute personne utilisant le Site ou un Service, à titre de Client Final ou de Prestataire

Article 2 – Application des Conditions Générales de Vente

2.1 Les Conditions Générales de Vente sont accessibles à tout moment sur le Site et peuvent être sauvegardées et/ou imprimées. Lors de l'inscription du Client Final sur le Site, elles lui seront également communiquées par email sur un support durable.

Les Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve et de plein droit, à toute relation entre Tilli et le Client Final, à compter de son inscription sur le Site par le Client Final (y compris lorsque le Client Final s'inscrit sur le Site via un plugin Tilli intégré sur un site partenaire, ou lorsqu'une Marque inscrit le Client Final sur le Site avec son accord, via la plateforme Tilli lors d'un achat en magasin).

Les Conditions Générales de Vente sont également applicables à toute Commande par un Client Final de Services rendus par un Prestataire réalisée via le Site ou par l'intermédiaire de Tilli et ce, quelles que soient les clauses pouvant figurer sur les documents du Prestataire (tels que ses conditions générales de prestation) et/ou du Client Final (notamment ses conditions générales d'achat).

L'inscription sur le Site par le Client Final, et toute Commande passée via le Site ou l'intermédiaire de Tilli, implique que le Client Final consulte et accepte expressément les Conditions Générales de Vente, qui peuvent être sauvegardées et/ou imprimées. Cette validation implique l'acceptation sans restriction ni réserve de l'intégralité des Conditions Générales de Vente. Aucune inscription ou Commande ne sera acceptée si les Conditions Générales de Vente et les Conditions Générales d'Utilisation ne sont pas acceptées préalablement par le Client Final.

Les Conditions Générales de Vente sont modifiables à tout moment par Tilli sans préavis. Le Client Final sera informé de toute modification apportée aux Conditions Générales de Vente par courrier électronique à l'adresse indiquée lors de son inscription et par un message lors de sa connexion sur le Site. Les modifications de ces Conditions Générales de Vente sont opposables aux Clients Finaux à compter de leur mise en ligne sur le Site et ne peuvent s'appliquer aux transactions conclues antérieurement ; la version applicable à la Commande est celle en vigueur sur le Site à la date de sa validation. En cas de refus de ces modifications, le Client Final s'engage à informer Tilli à ne plus faire aucun usage du Site.

2.2 Le Client Final est informé que toute acceptation par un Prestataire de réaliser un Service commandé implique, de la part du Prestataire, l'acceptation préalable, entière et sans réserve des Conditions Générales de Service - Prestataire, et des Conditions Générales d'Utilisation du Site.

2.3 Les renseignements figurant sur le Site sont donnés à titre indicatif et sont révisables à tout moment. Tilli est en droit d'y apporter toutes modifications qui lui paraîtront utiles.

2.4 Le Client Final reconnaît et garantit avoir la capacité et l'âge requis (majorité) pour acquérir les Services proposés sur le Site.

Article 3 – Durée

Le Contrat prend effet à la date d'inscription du Client Final sur le Site, et sera applicable à toutes les Commandes réalisées par le Client Final via le Site / par l'intermédiaire de Tilli.

Article 4 – Inscription sur le Site

4.1 Formulaire d'inscription Client Final sur le Site

Afin de s'inscrire sur le Site, et de pouvoir réaliser des Commandes de Services, le Client Final doit préalablement remplir et renvoyer un Formulaire d'inscription sur le Site.

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

- Nom
- Prénom
- Adresse postale
- Adresse email
- Numéro de téléphone
- Type(s) de travaux de couture recherché(s)
- Coordonnées bancaires
- Code promo
- Typologie de matière
- Détails de l'article

Les informations requises dans le Formulaire signalées par un astérisque sont nécessaires à l'inscription sur le Site. Les réponses aux questions non précédées d'une astérisque sont facultatives et sans conséquence pour l'inscription sur le Site.

Tilli confirme la réception du Formulaire en adressant un email à l'adresse de courrier électronique communiquée dans le Formulaire.

Le Client Final 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 le Site 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 Client Final est seul responsable de la perte et/ou des dommages résultant d'éléments et/ou informations transmis à Tilli ou communiqués via le Site incomplets ou mensongers.

Il appartient au Client Final de prendre toutes les mesures afin d'assurer la protection des données et des logiciels stockés sur son ordinateur, notamment contre la contamination par les virus, ou spywares (logiciels espions) qui pourraient être introduits par des tiers via internet.

Le Client Final garantit Tilli que son activité exercée sur et via le Site ne sera contraire à aucune loi ou réglementation en vigueur, Tilli ne pouvant être tenue responsable de quelque activité du Client Final sur ou via le Site.

Le Client Final s'engage à assurer systématiquement la mise à jour des données et informations le concernant sur le Site.

4.2 Espace Client

Une fois que le Client Final est inscrit sur le Site, il bénéficiera d'un accès à un espace personnel qui lui est dédié, l'Espace Client, sur lequel il peut :

- Modifier ses informations personnelles ou celles relatives à son entreprise ;
- Modifier ses adresses pour ses rendez-vous à venir ;
- Ajouter / supprimer des cartes bancaires enregistrées ;
- Visualiser les Rendez-Vous programmés ;
- Annuler / reporter ses demandes de Rendez-Vous à venir ;
- Consulter son historique de Commandes, ainsi que le montant et les détails de chaque commande passée ;
- Contacter Tilli.

4.3 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 Client Final, à l'exclusion de tout usage qui en serait fait par des tiers. Ainsi, le Client Final 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 Client Final est présumé responsable de toute action résultant d'une connexion au Site 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 Client Final dispose d'un lien dédié sur la page d'accueil du Site « Perte du mot de passe ». Il sera alors demandé au Client Final 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 Client Final de cliquer sur un lien d'activation afin de vérifier l'adresse électronique. Le Client Final sera renvoyé vers une page du Site où il pourra choisir un nouveau mot de passe.

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

Article 5 - Commandes

5.1 Il est expressément rappelé et accepté par le Client Final que le Site est strictement une plateforme de mise en relation en ligne par laquelle Tilli permet aux Clients Finaux de rentrer en relation avec des Prestataires et de convenir d'un Rendez-Vous en vue de passer des commandes de Services. Les contrats passés via le Site pour les besoins d'une Commande de Services sont conclus directement entre le Client Final et le Prestataire. La responsabilité de Tilli ne pourra donc en aucun cas être recherchée du fait d'un quelconque dommage, à quelque titre que ce soit (y compris en lien avec les exigences de qualité et de sécurité applicables aux vêtements et accessoires objets des Services Commandés notamment destinés aux enfants), 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 fournis par un Prestataire, le Client Final est

invité à contacter directement Tilli, qui est en charge de la gestion centralisée des litiges pour le compte des Prestataires.

Dans l'éventualité d'un différend, le Client Final doit procéder à une réclamation à l'adresse contact@tilli.fr (qui transmettra alors le formulaire de réclamation disponible via le lien suivant : <https://tillifrance.typeform.com/to/S9YTBr3K>) dans un délai : de 3 mois pour tout article soumis au Bonus Réparation et 2 mois pour tout autre article.

5.2 Conformément aux dispositions de l'article 1126 du Code civil, le Client Final 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.

5.3 Pour pouvoir effectuer une Commande, le Client Final doit s'être inscrit sur le Site, conformément à la procédure décrite en Article 4.1 des présentes Conditions Générales de Vente.

Les Commandes de Services sont passées exclusivement via le Site. La Commande initiale fait l'objet d'un récapitulatif comprenant notamment le Service sollicité, le Prix Total estimé sur la base de la grille tarifaire Tilli (non définitif) et incluant les frais de livraison/ déplacement, l'adresse, la date, l'heure du rendez-vous, etc.

Avant de valider la Commande initiale, il appartient au Client Final de vérifier l'exactitude des informations de la Commande et de ses éléments et, le cas échéant, d'identifier et de corriger les erreurs. La validation de la Commande implique l'acceptation sans restriction ni réserve de l'intégralité des Conditions Générales de Vente.

Aucune Commande ne sera acceptée si les Conditions Générales de Vente et les Conditions Générales d'Utilisation ne sont pas acceptées préalablement par le Client Final.

5.4 Une fois un rendez-vous validé avec un Prestataire, le Prestataire se rendra à l'adresse indiquée à la date convenue afin d'évaluer les retouches et d'émettre un devis définitif.

En cas de refus et/ou d'indisponibilité du Prestataire pour la réalisation des Services Commandés, Tilli en avertira le Client Final par email, SMS ou appel téléphonique suivant l'urgence et, dans la mesure du possible, lui proposera un autre Prestataire pouvant réaliser lesdits Services.

Seul le Prestataire peut valider la Commande, et définir le Prix Services définitif qui y est associé. Lors de ce rendez-vous, le Client Final pourra ajouter d'autres Services, non indiqués dans la Commande initiale, si le Prestataire l'accepte. Le Prestataire finalisera la Commande définitive avec le Client Final avant validation sur le Site.

A cet égard, la prise en compte de la Commande définitive et l'acceptation de celle-ci lors du rendez-vous avec le Prestataire sont confirmées par l'envoi d'un mail au Client Final à l'adresse email indiquée par celui-ci dans son Formulaire Client. Le Client Final reconnaît et accepte que cet email a une valeur probante quant aux Services Commandés, et que sa carte bancaire sera débitée sur cette base.

Le contrat entre le Client Final et le Prestataire est formé lors de la validation de la Commande définitive.

5.5 Il est expressément prévu et accepté par le Client Final qu'aucune Commande ne peut être passée dans un délai inférieur à 3 heures avant la date souhaitée pour la réalisation des Services.

5.6 Tilli se réserve le droit de refuser de mettre en relation un Client Final et un Prestataire s'agissant de toute Commande qui lui paraîtrait litigieuse ou frauduleuse et toute Commande par un Client Final avec lequel il existerait un litige de toute nature, passé ou en cours et notamment un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Article 6 – Modification - Annulation de Commande

6.1 Annulation ou modification du rendez-vous / de la Commande par le Client Final

Les éventuelles modifications de la Commande demandées par le Client Final, notamment la date et l'heure de la réalisation du Service, devront être notifiées sans délai par le Client Final à Tilli par email à l'adresse : contact@tilli.fr ou sur le Site et ce, jusqu'à 15 heures avant la date et l'heure initialement prévue. A défaut de respecter ce délai, le Client Final pourra annuler la Commande dans les conditions définies ci-après.

Le Client Final pourra annuler une Commande, sans frais, jusqu'à 15 heures avant la date et l'heure de rendez-vous initialement prévues.

En cas d'annulation ou de report par le Client Final d'une Commande dans un délai entre 15 heures et 2 heures avant la date et l'heure initialement prévues pour le premier rendez-vous avec le Prestataire, celui-ci sera facturé d'une pénalité forfaitaire égale à 14 euros prélevés grâce aux coordonnées bancaires renseignées sur le Formulaire Client.

En cas d'annulation ou de report par le Client Final d'une Commande dans un délai de 2 heures avant la date et l'heure initialement prévues pour le premier rendez-vous avec le Prestataire, celui-ci sera facturé d'une pénalité forfaitaire égale à 25 euros, dont 14 euros seront reversés au Prestataire, prélevés grâce aux coordonnées bancaires renseignées sur le Formulaire Client.

6.2 Annulation ou modification de la Commande par le Prestataire

En cas d'annulation de la Commande par le Prestataire ou d'indisponibilité, Tilli fera ses meilleurs efforts pour proposer au Client Final un autre Prestataire pouvant réaliser les Services Commandés, néanmoins, Tilli ne peut garantir ni engager sa responsabilité si elle n'arrive pas à le remplacer dans les délais.

En tout état de cause, Tilli ne pourra en aucun cas être tenue responsable envers le Client Final de tout retard dans la réalisation de cette Commande, de dommage direct, indirect survenant à l'occasion de l'annulation de la Commande par le Prestataire ou en relation à avec celle-ci, ou dans l'hypothèse où elle serait dans l'impossibilité de proposer un nouveau Prestataire au Client Final pour assurer la Commande annulée.

Article 7 – Droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé notamment concernant (i) les Services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation (tel que mentionné au paragraphe suivant) et dont l'exécution a commencé avec l'accord préalable et exprès du Client Final et avec la reconnaissance par lui de la perte de son droit de rétractation, lorsque

les Services auront pleinement été exécutés ; ainsi que (ii) pour la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du Client Final ou nettement personnalisés.

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le Client Final dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour se rétracter sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25 du Code de la consommation. Ce délai court à compter du jour de la validation de la Commande définitive (lors du rendez-vous avec le Prestataire). A cette fin, le Client Final doit adresser à contact@tilli.fr le formulaire de rétractation accessible en Annexe des Conditions Générales de Vente, avant l'expiration du délai de rétractation. Si l'exécution des Services n'a pas commencé lors de l'exercice de son droit de rétractation, le Client Final sera remboursé du Prix Total de sa Commande objet du droit de rétractation, déduction faite du Prix de Rendez-Vous, établi à 25€, au titre de l'exécution de la Prestation de conseil rendue. Si toutefois l'exécution des Services a commencé, conformément à la demande expresse du Client Final, avant la fin du délai de rétractation, le Client Final restera redevable du montant correspondant des Services fournis jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter à Tilli, lequel sera proportionné au Prix Total des Services de sa Commande objet du droit de rétractation.

Article 8 – Modalités d'exécution des Services

8.1 Le Client Final s'engage à ne confier au Prestataire que les seuls Services strictement conformes aux Services Commandés. A défaut, des frais supplémentaires lui seront facturés. En tout état de cause, le Client Final peut demander au Prestataire l'ajout des Services à la Commande lors du premier rendez-vous avec le Prestataire. Le Prestataire est libre d'accepter ou non l'ajout de ces Services.

Le Client Final s'engage également à être présent à la date et l'heure de rendez-vous convenu dans la Commande et faire le nécessaire pour le bon déroulement de l'exécution de la Commande. En cas d'absence, les frais d'annulation prévus à l'Article 6.1 sont applicables.

8.2 Lors de l'exécution du Service, le Client Final 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.

8.3 A l'issue de la finalisation des Services Commandés, le Site propose au Client Final de noter les prestations du Prestataire ainsi que de rédiger des commentaires. Le Client Final s'engage et garantit qu'il ne rédigera aucun commentaire pouvant, de quelque façon que ce soit, constituer un contenu diffamatoire, injurieux, dénigrant, etc. ou d'une quelconque manière contraire à toute loi et règlement.

Tilli n'est, en tout état de cause, pas responsable de tout avis et/ou note que le Client Final pourrait attribuer au Prestataire.

Article 9 – Conditions de règlement par le Client Final

9.1 Prix et facturation

Le prix des Services (Prix Total) se décompose en un Prix de Mise en Relation, facturé TTC par Tilli au Client Final, et en un Prix Services, facturé hors taxes ou TTC par le Prestataire, selon que celui-ci soit assujéti ou non à la TVA.

Lorsque le Prestataire réalise lui-même la remise des articles retouchés au Client Final, le Prix Services inclut les frais de déplacement du Prestataire.

Lorsque Tilli prend en charge la livraison ou la remise des articles retouchés au Client Final, le Prix Total inclut ainsi le Prix Services, le Prix et Mise en Relation, et les frais de livraison / déplacement, qui sont facturés TTC par Tilli.

Le Client Final sera informé du montant de ces frais de livraison / déplacement lors de la validation de la Commande initiale, en fonction de la zone de réalisation des Services.

Le règlement des sommes dues au Prestataire (Prix Services) et à Tilli (Prix de Mise en Relation) s'effectuera par carte bancaire (Carte Bleue, VisaTM, MasterCardTM) sur le Site par l'intermédiaire de la plateforme de paiement spécialisée en marketplace « Mangopay » (www.mangopay.com) fournie par la société Leetchi Corp SA, société de droit luxembourgeois.

Tout paiement effectué sur la plateforme Mangopay entraîne l'acceptation expresse et sans réserve de l'ensemble des conditions générales d'utilisation de Mangopay, lesquelles sont accessibles sur le Site en ligne ou en téléchargement.

Tilli adressera par mail au Client Final les factures correspondantes, d'une part, aux prestations de mise en relation fournies par Tilli (Prix de Mise en Relation), et d'autre part, pour le compte des Prestataires et dans le cadre d'un mandat de facturation donné à Tilli, aux prestations de retouches fournis par le Prestataire (Prix Services). Les deux factures pourront être présentées sur un même document.

A aucun moment Tilli ne collecte ni n'a pas accès aux informations du Client Final relatives à ses coordonnées bancaires et au moyen de paiement utilisé pour régler le Service.

9.2 Conditions et délais de règlement

Lorsque le Client Final prend rendez-vous avec un Prestataire lors de sa Commande initiale, et que la date de rendez-vous est confirmée, Tilli demandera au Client Final de sécuriser son rendez-vous par la fourniture d'une empreinte bancaire. La carte bancaire du Client Final ne sera en aucun cas débitée avant la validation de la Commande définitive pendant le rendez-vous avec le Prestataire, sauf dans les conditions de l'article 6.1 des présentes.

Dans l'éventualité où le Client Final ne fournirait pas son empreinte bancaire dans un délai de 2 heures avant l'heure convenue du rendez-vous avec le Prestataire, Tilli se réserve le droit d'annuler le rendez-vous, le cas échéant, le Client Final sera prévenu par email ou par téléphone.

Les sommes dues sont payables en totalité et en un seul versement à l'issue du premier rendez-vous entre le Client Final et le Prestataire, après validation de la Commande définitive, et le prélèvement effectif du Prix Total interviendra concomitamment.

Le Client Final s'engage à s'assurer qu'il dispose des autorisations nécessaires et des fonds suffisants pour régler le Prix Total. En cas de refus de la banque de procéder au règlement, le Client Final sera prévenu par email. Tilli et le Prestataire se réservent ainsi le droit de repousser la réalisation des Services, et de conserver les articles confiés dans le cadre des Services, à réception effective du paiement du Prix Total. Si, passé un délai de 14 jours, toujours aucun paiement n'a été reçu, la Commande sera automatiquement annulée et Tilli et le Prestataire se réservent le droit de renvoyer les articles non retouchés au Client Final.

9.3 Offre Marque

Le Client Final 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 le Site, une partie du prix des retouches (l' « Offre Marque »).

A cet égard, il est prévu que :

- (i) 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 9.1 s'appliqueront ;
- (ii) Dans le cas où l'Offre Marque est supérieure au Prix de Mise en Relation, le Client Final paiera au Prestataire via Mangopay le maximum du prix restant à payer par le Client Final après application de l'Offre Marque sur le Prix Total.

La différence entre le Prix Services dû au Prestataire, et le prix payé par le Client Final est ainsi prise en charge par la Marque au titre du contrat de partenariat conclu entre Tilli et la Marque, et sera payé au Prestataire par Tilli (qui fera son affaire d'obtenir les sommes correspondant à l'Offre Marque auprès de la Marque).

Le Prestataire facturera ainsi l'intégralité du Prix Services au Client Final (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 sera payé le cas échéant en partie par le Client Final et par Tilli, au titre de son partenariat avec la Marque et de la prise en charge par celle-ci d'un certain montant.

Article 10 – Responsabilité - Garantie

10.1 Il est expressément rappelé et accepté par le Client Final que le Site 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 des Services.

Le Prestataire est seul responsable de l'ensemble des Services qu'il exécute pour le compte d'un Client Final.

Tilli ne garantit 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 Client Final ;
- 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 ;
- du choix des Services Commandés par le Client Final et de l'adéquation de sa Commande à ses besoins réels et/ou aux exigences de qualité et de sécurité applicables le cas échéant ;
- 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 tous dommages indirects, spéciaux ou accessoires survenant à l'occasion, en relation ou à la suite de l'utilisation du Site et/ou des Services par les Utilisateurs ou qui en résulteraient.

10.2 Tilli fera tout son possible pour que le Site fonctionne correctement à tout moment et permettre l'accès aux Utilisateurs au Site. 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 au Site. De manière générale, Tilli ne peut être tenue pour responsable d'une défaillance qui ne serait pas de son fait.

Tilli peut suspendre ou limiter temporairement l'accès au Site et ce, immédiatement et sans notification préalable, lorsque Tilli estime, à son entière discrétion, que le Site 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, ...).

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

En toute hypothèse et en toute aucune circonstance, et dans les limites permises par la loi et notamment le droit de la consommation, dans le cas où la responsabilité personnelle de Tilli serait engagée, la responsabilité totale de Tilli pour toutes réclamations ou tous dommages, ne pourra excéder le montant le plus élevé entre le montant du Prix de Mise en Relation payé par le Client Final au titre du Service faisant l'objet de la réclamation, et 100 euros.

Article 11 – Indépendance des parties

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

Article 12 – Données personnelles

Dans le cadre et pour les besoins de l'exécution des Services, Tilli collecte les données personnelles des Clients Finaux. Les modalités des traitements de données personnelles opérés par Tilli sont détaillées dans la Politique de Confidentialité : https://tilli.fr/CGU_Tilli_20220114.pdf.

Article 13 – Divers

13.1 Dans l'hypothèse où l'une quelconque des stipulations des Conditions Générales de Vente 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 Vente en soient affectées, sous réserve du maintien en vigueur des dispositions essentielles des Conditions Générales de Vente. Les parties se concerteront et

négozieront de bonne foi afin d'essayer de trouver les moyens de mettre en œuvre l'objet poursuivi par cette stipulation.

13.2 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 Vente, 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.

13.3 L'exécution des Services et/ou l'utilisation du Site n'entraîne aucune cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle afférent à l'un quelconque des éléments ou contenu du Site, 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.

13.4 Le Client Final autorise expressément Tilli à reproduire les photographies qu'il aura prises des créations 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 Client Final concède donc à Tilli, à titre non-exclusif et gratuit, pour le monde entier ou pour la durée légale de leur protection, les droits 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.

Article 14 – Résiliation anticipée

14.1 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.

14.2 Le Contrat sera résilié de plein droit par Tilli, et sans mise en demeure préalable, si au cours de son exécution l'Utilisateur ne respectait pas ses obligations telles que définies dans les Conditions Générales de Vente ou dans les Conditions Générales d'Utilisation, et/ou que ce non-respect est susceptible d'engendrer une responsabilité civile et/ou pénale ou de porter une atteinte quelconque aux droits de tiers. Une telle résiliation entraînerait, sans mise en demeure préalable, une suspension immédiate de l'accès au Site, sans préjudice des dommages et intérêts que Tilli pourrait réclamer.

Article 15 – Droit applicable - Litiges

15.1 Dispositions générales

Les Conditions Générales de Vente 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.

En cas de différend, les parties feront leurs meilleurs efforts afin de tenter de résoudre le litige à l'amiable.

Le Client Final pourra faire part de son différend via le questionnaire de satisfaction disponible via la rubrique d'aide du site www.tilli.fr ou directement via contact@tilli.fr; afin de partager tous les éléments nécessaires au bon traitement du litige.

À noter que le service client Tilli ne pourra donner suite à une réclamation soulevée au-delà du **délai légal de garanties du consommateur** à savoir :

- 3 mois à partir du rendu pour tous articles soumis au Bonus Réparation
- 2 mois à partir du rendu pour tous articles non soumis au Bonus Réparation.

S'agissant de la garantie commerciale, il s'agit pour Tilli de garantir aux consommateurs que, dans l'hypothèse où le défaut auquel il a été remédié par la Réparation réapparaîtrait avant l'expiration de cette dite période dans des conditions prévisibles d'utilisation, le Prestataire (l'artisan) s'engage à y remédier gratuitement lors d'un rendez-vous d'ajustement (c.f. voir ci-dessous).

Au-delà de ce délai, la responsabilité de Tilli n'est plus engageable.

Une validation de bonne réception lors du rendez-vous de rendu (dit RDV2) doit avoir lieu entre le Prestataire et le Client Final. Cette validation de bonne réception se qualifie par un échange en main propre, une validation visuelle par le Client Final et, dans le cas de textile et linge de maison, d'essayage pour validation complète. Elle fait office donc d'acceptation de la bonne qualité de rendu de l'article traité.

Toute réclamation mettant en cause la qualité et/ou l'intégrité de l'article traité n'ayant pas fait l'objet de cette validation de bonne réception lors du rendez-vous de rendu (dit RDV2) ne pourra être prise en compte par le support Tilli.

Dans le cas où le Client Final aurait refusé la validation de bonne réception lors du rendu, aucune politique SAV ne pourra être prise en charge (cf. paragraphe procédure détaillée). Se catégorise comme refus, entre autre, la non remise en main propre par le Client Final des articles (réception par le concierge, voisin, colocataire ...), le refus d'essayage dans le cas de textile d'habillement, le refus d'installation dans le cas de linge de maison.

S'il est démontré que la validation de bonne réception n'a pas été rendu possible par le Prestataire (départ précipité du Prestataire, aucune proposition de validation et/ou essayage, rendu non en main propre de l'initiative de l'artisan), le service support Tilli se tiendra à l'écoute de la réclamation, cette dernière devant toutefois respectées les autres conditions évoquées dans le présent document pour être soumise à analyse et potentiel dédommagement.

Un RDV d'ajustement est inclus pour tout Service, dans le cas où le Client Final ne serait pas satisfait du résultat des Services lors du premier rendu. Dans le cadre d'une réclamation où l'insatisfaction client relevée est du fait du Prestataire et dans en fonction des cas cités ci-dessus, un rendez-vous d'ajustement sera proposé gracieusement pour le compte du Prestataire et organisé par le support client Tilli. Toute proposition de RDV d'ajustement est valable pour une durée 10 jours calendaires. Au-delà de ce délai, le dossier sera clôturé par le support client Tilli, ainsi Tilli ne pourra proposer quelconque dédommagement (incluant le dit RDV3).

En cas de refus du rendez-vous d'ajustement par le Client Final, le support Tilli ne pourra proposer quelconque garanties supplémentaires, et ne pourra poursuivre le traitement du différend. Sans ce rendez-vous d'ajustement, aucune réclamation ne pourra être catégorisée comme litigieuse, donc aucune réclamation dépourvue de rendez-vous d'ajustement ne pourra rendre possible quelconque remboursement.

Le rendez-vous d'ajustement doit être fait par un Prestataire Tilli pour préserver la légitimité d'une réclamation. Toute réclamation faisant suite à un ajustement fait par un Prestataire externe à Tilli, ne pourra être traitée par le Service Client Tilli. Ce dernier prestataire devenant par le fait engageable (et non plus Tilli, ni le Prestataire Tilli).

En cas de litige à caractère irrévocable, c'est à dire dans l'hypothèse où le Prestataire ne peut rectifier les Services rendus afin que ceux-ci soient conformes à la Commande du Client Final, Tilli a mis en place des garanties pour le Prestataire dans le cas où le Produit est endommagé et dont la valeur est inférieure aux paliers de franchises. Tilli a également des contrats de responsabilité civile en partenariat avec MMA Assurances.

Toute réclamation devra faire office d'un **dossier complet** pour être traitée par le Service Client Tilli. Ainsi, toute réclamation mettant en cause la qualité et/ou l'intégrité de l'article traité devra être accompagnée de photos, sans quoi le dossier de réclamation sera considéré incomplet, ainsi ne pourra pas être traité par le support client Tilli.

En cas d'échec du règlement du différend, le Client Final est informé qu'il peut choisir d'avoir recours gratuitement à la médiation. Le médiateur à la consommation dont relève Tilli est Médiation de la Consommation & Patrimoine. Le Client Final peut le contacter en écrivant à Concord - 12 Square Desnouettes – 75015 Paris. Son site internet est <https://mcpmediation.org/>.

Le Client Final peut par ailleurs se rendre sur la plateforme européenne de règlement des litiges en ligne, accessible à : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

Toute réclamation ou litige découlant de la validité, de l'interprétation ou de l'exécution des présentes Conditions Générales de Vente sera soumis aux tribunaux compétents du ressort de la Cour d'appel de Paris, dans les conditions de droit commun. Dans le cas où le Client Final est un consommateur, il pourra également saisir les tribunaux de son domicile.

15.2 Procédure détaillée

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 pour son compte tout litige avec un Client Final. Dans ses fonctions d'intermédiaire, Tilli agit donc comme garant au nom du Prestataire (l'artisan), lui assurant ainsi une garantie et une protection dans le cadre de cette gestion de litige. Le Prestataire n'a en effet aucune avance de trésorerie à déployer avant la fin du traitement litigieux, le Service Tilli s'engage, en sa qualité d'intermédiaire, à veiller à avancer les

frais nécessaires jusqu'au bon règlement litigieux sans répercuter un délai additionnel au Client Final demandeur.

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 (se référer à l'article 15.1 pour les critères à respecter).

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

Dans l'hypothèse où un ajustement du Produit demeure possible :

1. Tilli s'engage à assurer une gestion amiable du litige en proposant que le Prestataire ajuste le Produit lors d'un nouveau rendez-vous (dit RDV3). 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 en Boutique Tilli) et de main d'œuvre.
2. Dans l'hypothèse où un ajustement du Produit litigieux est impossible même après le troisième rendez-vous d'ajustement entre le Prestataire et le Client ou si le dommage sur le Produit est irréversible : Tilli mettra en œuvre l'assurance mentionnée ci-dessus et remboursera au Client Final la valeur du Produit litigieux. Dans ce cadre, Tilli 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. Il est précisé que Tilli se porte garant pour le Prestataire en charge du remboursement de la valeur totale du Produit au Client. En revanche, dans ce cadre, le Prestataire s'engage à rembourser Tilli de la valeur du Produit Litigieux, à hauteur : de 500€ maximum pour tout Produit dont la valeur est inférieure à 1000€ ; du montant convenu à l'amiable entre le Prestataire et Tilli pour les Produits dont la valeur est supérieure à 1000€.
3. Dans l'hypothèse où la réclamation fait office d'un problème de transporteur, le Client Final devra procéder à sa réclamation sur le site du dit transporteur (Mondial Relay : <https://www.mondialrelay.fr/> ou Colissimo : <https://www.laposte.fr/colissimo>).
Envoi de colis du Client Final vers Tilli : Le colis est considéré de la responsabilité du transporteur entre le moment de l'envoi par le Client Final jusqu'à la réception par le Service Tilli. Sans preuve de réception par le Service Tilli, tout retard de transport ou colis perdus est de la responsabilité du transporteur, le Client Final doit donc diriger sa réclamation vers leur service.
Envoi de colis de Tilli vers le Client Final : Le colis est considéré de la responsabilité du transporteur à partir de l'envoi par le Service Tilli (preuve d'envoi du Service Tilli). Toute réclamation concernant un colis perdus ou un retard de livraison vers le Client Final doit être

dirigée par le Client Final au service de réclamation du transporteur.

4. Dans l'hypothèse que le colis a été couvert par une assurance lors de la commande prise par le Client Final, le remboursement d'assurance étant perçu sur le compte Tilli, le Service Client Tilli s'assurera de procéder au transfert des fonds vers le Client Final dans les meilleurs délais une fois réceptionné par le transporteur.

5. 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.

ANNEXE - FORMULAIRE DE RETRACTATION

À l'attention de Tilli, 14 rue Chaptal 75009 Paris, Tél : 01 84 80 05 39, email : contact@tilli.fr :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat pour la prestation de services ci-dessous :

Commandé le :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :