



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

## Table des matières

Article I. DEFINITIONS.....	3	et prise de rendez-vous.....	9
Article II. OBJET DU CONTRAT .....	5	(c) Vérifications obligatoires .....	10
Article III. MODIFICATION DU CONTRAT	5	(e) Soumission et validation du	
Article IV. MODALITE D'ACCES AUX		devis .....	11
SERVICES .....	6	(f) Réalisation de la Prestation .....	12
Section 4.01 Modalités techniques		(g) Fin de Prestation .....	13
d'accès à la Plateforme .....	6	Section 5.03 Demande de prise en	
Section 4.02 Modalités d'inscription à la		charge .....	13
Plateforme .....	6	(a) Facturation.....	13
(a) Conditions d'éligibilité .....	6	(b) Photographies de l'espèce	
(b) Création du compte.....	6	interdite.....	14
(c) Validation du Compte .....	7	abattue et/ou arrachée .....	14
Article V. SERVICES.....	8	(c) Autorisation pour l'arrachage /	
Section 5.01 Description des services....	8	l'abattage d'une ou de plusieurs	
Section 5.02 Déroulement de la		espèce(s) de flore interdite et «	
Prestation	8	Fiche(s) descriptive(s) flore» .....	14
(a) Conditions préalables .....	8	(d) Déclaration attestant	
(b) Réception de la		l'achèvement et la conformité de la	
demande de		prestation .....	15
Prestation .....	9	(e) Finalisation de la	
		demande de prise	
		en .....	15

charge.....	15	Section 9.04 Licence de droits .....	21
(f) Traitement de la demande de prise en charge.....	15	Article X. DONNEES A CARACTERE	
(g) Lutte contre la fraude .....	16	PERSONNEL .....	21
<b>Article VI. CONTESTATIONS / LITIGES ENTRE LE PROFESSIONNEL.....</b>	<b>17</b>	Section 10.01 Concernant les traitements réalisés par l'AVE2M.....	21
<b>ET LE PARTICULIER .....</b>	<b>17</b>	Section 10.02 Concernant les traitements réalisés par le professionnel.....	22
<b>Article VII. OBLIGATIONS DE L'AVE2M.....</b>	<b>17</b>	Section 10.03 Concernant les données des particuliers .....	22
Section 7.01 Hébergement et disponibilité.....	17	<b>Article XI. Responsabilité.....</b>	22
Section 7.02 Maintenance .....	18	<b>Article XII. Durée du contrat – résiliation</b>	23
Section 7.03 Sécurité .....	18	Section 12.01 Durée .....	23
Section 7.04 Conservation des Données .....	18	Section 12.02 Hypothèses d'avertissement, de suspension et de résiliation.....	23
Section 7.05 Transparency financière .....	18	(a) Avertissement .....	23
<b>Article VIII. OBLIGATIONS DU PROFESSIONNEL</b>	<b>18</b>	(b) Suspension.....	24
Section 8.01 Rencontre avec des Particuliers et respect des gestes barrières.....	18	(c) Résiliation pour manquement ....	24
Section 8.02 Obligations relatives à la qualité de la Prestation .....	19	(d) Résiliation pour convenance.....	25
Section 8.03 Obligations générales.....	19	Section 12.03 Conséquences de la résiliation.....	25
<b>Article IX. PROPRIETE INTELLECTUELLE ...</b>	<b>20</b>	<b>Article XIII. CONFIDENTIALITE .....</b>	25
Section 9.01 Propriétés de l'AVE2M ....	20	<b>Article XIV. NON SOLICITATION DU PERSONNEL .....</b>	26
Section 9.02 Licence d'utilisation de la plateforme .....	20	<b>Article XV. DISPOSITIONS GENERALES ....</b>	26
Section 9.03 Propriétés du professionnel .....	20	– INDEPENDANCE .....	26
		<b>Article XVII. DROIT APPLICABLE - .....</b>	26
		JURIDICTION COMPETENTE.....	26

L'association AVE2M, Association pour la Valorisation de l'Entre-Deux Monde, enregistrée sous le numéro SIRET 752 983 833 00027 / APE : 7830Z, dont le siège social est situé au 13 rue Josémont Lauret PK 27 / Bourg Murat 97418 La Plaine des Cafres (*ci-après « l'AVE2M » ou « l'Opérateur »*) est propriétaire de la plateforme qu'elle édite et exploite à partir du site internet accessible à l'adresse suivante : <https://www.zinvaziv.re> (*ci-après « la plateforme »*).

La plateforme permet au Professionnel de participer à l'opération "**Ansamb kont zinvaziv**" portée par l'AVE2M et financée par la DEAL dans le cadre du Plan de Relance gouvernemental (*ci-après le « Programme »*).

A cette fin, la plateforme met en relation des particuliers ayant dans le jardin de leur résidence principale ou secondaire des espèces exotiques envahissantes interdites et éligibles au dispositif (*ci-après les « particuliers »*) et des professionnels spécialisés dans l'élagage ou l'entretien d'espaces verts (*ci-après les « professionnels »*) pour leur permettre de bénéficier d'une prise en charge de l'abattage ou de l'arrachage des espèces interdites présentes dans leur jardin.

C'est dans ce contexte que les Parties se sont rapprochées afin que le professionnel puisse proposer ses Prestations au Particulier et lui faire bénéficier de la Prise en charge financière.

Le professionnel reconnaît avoir reçu de l'AVE2M toutes les informations et conseils lui permettant de comprendre la teneur des services, d'apprécier leur adéquation à ses besoins et ainsi d'accepter le présent contrat en connaissance de cause.

## **IMPORTANT**

**TOUTE INSCRIPTION SUR LA PLATEFORME PAR LE PROFESSIONNEL IMPLIQUE L'ACCEPTATION SANS RESERVES PAR CELUI-CI DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES DE SERVICES.**

## **Article I. DEFINITIONS**

Dans le cadre du présent Contrat, les Parties conviennent des définitions suivantes :

**« Anomalie bloquante »** : désigne un dysfonctionnement qui empêche l'utilisation de tout ou partie des fonctionnalités essentielles de la Plateforme.

**« Anomalie non bloquante »** désigne tous dysfonctionnements autres que ceux définis dans les anomalies bloquantes, notamment ceux qui empêchent l'utilisation normale de tout ou partie des fonctionnalités non essentielles de la Plateforme ou qui peuvent être contournés.

**« Compte »** : désigne l'espace personnel du Professionnel sur la Plateforme permettant de renseigner ses Données afin d'être référencé sur la Plateforme. L'accès au Compte se fait grâce aux Identifiants du Professionnel.

**« Conditions Générales d'Utilisation » ou « CGU »** : désigne les conditions contractuelles mises à disposition sur la page d'accueil de la Plateforme, afin d'encadrer l'utilisation de celle-ci par tout utilisateur.

**« Contrat »** : désigne les présentes Conditions Générales de Services, qui encadrent la fourniture de services par l'AVE2M aux Professionnels.

**« Données »** : désigne l'ensemble des informations, textes, logos, marques, photographies, données, liens hypertextes et de façon générale tous les éléments et contenus du professionnel publiés sur la plateforme selon les modalités, la forme et les conditions qui lui sont proposées dans le cadre des services.

**« Données personnelles »** : désigne les données à caractère personnel au sens de la réglementation sur les données personnelles et plus généralement toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable.

**« Dossier »** : désigne la demande de prise en charge par foyer formulée par l'intermédiaire de la plateforme. Le dossier est composé, entre autres, des informations du particulier, et de l'identification du ou des arbre(s) du particulier.

**« Dossier incohérent »** : sera qualifié d'incohérent un dossier faisant l'objet de l'un des manquements suivants :

- Lorsqu'un particulier a signalé qu'il n'avait pas volontairement et en toute connaissance de cause bénéficié du programme ;
- Lorsque l'arbre indiqué dans le dossier n'est pas celui du particulier mentionné dans ce même dossier ;
- Lorsque la prestation indiquée sur la facture ne correspond pas au devis validé par l'AVE2M et/ou à la prestation réalisée ;
- En cas de doublons (arbre et/ou Particulier) dans les dossiers ;
- Lorsque le numéro de téléphone n'est pas ou plus attribué ;
- Lorsque les coordonnées du particulier, (nom, prénom, adresse et numéro de téléphone), ne correspondent pas aux coordonnées inscrites sur la plateforme.

**« Identifiants »** : désigne l'adresse courriel du professionnel et le mot de passe défini par ce dernier, nécessaires à l'accès à son compte sur la plateforme. Ces identifiants sont à l'usage exclusif du professionnel qui en est seul responsable.

**« Informations confidentielles »** : désigne toutes les informations financières, juridiques, techniques, commerciales, stratégiques, ainsi que les données, documents de toute nature, dessins, concepts, secrets de fabrication, savoir-faire, systèmes d'information, logiciels, transmis ou portés à la connaissance d'une partie au titre du contrat, quels que soient la forme et/ou les supports utilisés.

**« Opérateur »** : désigne l'AVE2M, Association de protection de l'environnement, enregistrée sous le numéro SIRET 752 983 833 00027 / APE : 7830Z, dont le siège social est situé 13 rue Josémont Lauret/PK27/Bourg-Murat 97418 Plaine des Cafres)

**« Parties »** : désigne au pluriel, ensemble, l'AVE2M et le professionnel. Au singulier, désigne une seule des deux parties.

**« Plateforme »** : désigne la plateforme en ligne accessible à partir du site <https://www.zinvaziv.re>. La plateforme regroupe l'ensemble des pages web, services et fonctionnalités proposées aux utilisateurs.

**« Prestation »** : désigne l'abattage ou l'arrachage d'un arbre ou d'une plante par le professionnel dans le cadre du programme.

**« Programme » ou « Ansamb kont zinvaziv »** désigne le programme « Ansamb kont zinvaziv » mis en place par l'AVE2M pour encourager l'entretien et la préservation des jardins des particuliers réunionnais au regard des plantes exotiques interdites. Le programme s'intègre au dispositif du plan de relance, financé par la DEAL. Le programme prévoit le financement des actions d'abattage et d'enlèvement d'exotiques envahissantes de flore interdite. **« Ansamb kont zinvaziv » est valable jusqu'au 30 juin 2024** La Réunion est seule éligible au dispositif « Ansamb kont zinvaziv ».

**« Particulier »** : désigne tout particulier propriétaire ou locataire d'une résidence principale ou secondaire avec un jardin dans lequel une espèce exotique interdite éligible au programme est présente, et qui souhaite bénéficier du programme « Ansamb kont zinvaziv ». Le particulier est une personne physique majeure garantissant avoir la qualité de consommateur au sens de la réglementation. Le particulier peut être un citoyen français ou une personne étrangère résidant en France. Dans le cas où le particulier est locataire, il devra obtenir l'autorisation écrite du propriétaire des lieux

pour bénéficier du Programme « Ansamb kont zinvaziv ».

**« Réglementation sur les données personnelles » :** désigne toute réglementation applicable au(x) traitement(s) des données personnelles visé(s) par la présente convention soit le règlement européen UE 2016/679 du 27 avril 2016 ainsi que les législations nationales des états-membres relatives à la protection des données des personnes physiques actuellement en vigueur ou à venir comprenant notamment la loi N° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ou toute nouvelle loi ou réglementation qui les amenderait ou s'y substituerait, les décrets et arrêtés pris pour leur application, ainsi que toutes délibérations, avis et référentiels qui ont été adoptés ou seront le cas échéant adoptés par les autorités de protection des données compétentes.

**« Prise en charge » :** désigne la prise en charge financière de la prestation du professionnel dans le cadre du programme.

**« Professionnel » :** désigne tout professionnel de la coupe d'arbres et/ou de l'entretien d'espaces verts, exerçant cette activité à titre professionnel ou bénévole dans le cadre d'une association et référencé sur la plateforme dans le cadre du programme. Le professionnel peut être une entreprise ou une association.

**« Services » :** désigne dans le cadre du programme, l'ensemble des services proposés par l'AVE2M aux professionnels par l'intermédiaire de la plateforme.

**« Site » :** désigne le site internet dédié au programme « Ansamb kont zinvaziv » accessible à l'adresse suivante : <https://zinvaziv.re/>.

**« Utilisateur » :** désigne toute personne qui accède et navigue sur la plateforme, qu'il soit particulier, professionnel, ou simple internaute.

## Article II. OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet de fixer les conditions et modalités d'accès du professionnel aux services ainsi que les droits et obligations respectifs des parties induits par l'utilisation de ces services.

Il s'applique à l'ensemble des services fournis au professionnel qui ne peut, en conséquence, se prévaloir d'une quelconque disposition de ses propres conditions générales et/ou particulières.

Le présent contrat ne confère en aucun cas au professionnel la qualité de salarié, mandataire, agent ou représentant de l'AVE2M. Les parties déclarent en outre que le présent contrat ne peut en aucun cas être considéré comme un acte constitutif de personne morale ou d'une entité juridique quelconque, et que toute forme « *d'affectio societatis* » est formellement exclue de leurs relations.

## Article III. MODIFICATION DU CONTRAT

L'AVE2M se réserve la possibilité de modifier à tout moment le présent contrat. Ces modifications seront notifiées au professionnel sur un support durable au moins quinze (15) jours avant l'entrée en vigueur des changements. En cas de modifications substantielles des présentes, il convient de distinguer les hypothèses suivantes :

- Soit le professionnel consent auxdites modifications substantielles, auquel cas celles-ci entreront automatiquement en vigueur à la date prévue dans la notification ;
- Soit le professionnel refuse les modifications substantielles, auquel cas le contrat sera résilié de plein droit et sans aucune indemnité lors de l'entrée en vigueur du contrat modifié.

Le professionnel accepte expressément que son silence suite à l'information donnée au sujet de la modification

du contrat sera considéré comme une acceptation des modifications apportées.

L'AVE2M pourra procéder à une mise à jour sans délai si celle-ci est justifiée par une obligation légale ou réglementaire de changer ses conditions générales d'une manière qui ne lui permet pas de respecter le délai de préavis, ou si l'AVE2M doit exceptionnellement changer ses conditions générales pour faire face à un danger imprévu et imminent afin de protéger les services, les consommateurs ou d'autres Professionnels contre la fraude, des logiciels malveillants, des spams, des violations de données ou d'autres risques en matière de cybersécurité.

- Exerçant leur activité sur le Département d'Outre-mer : La Réunion ;
- Dûment inscrit au registre du commerce et des sociétés, au répertoire des métiers ou au répertoire national des associations ;
- Ayant une existence légale à la date de leur inscription sur la plateforme. Si, au cours de l'opération, l'existence légale du professionnel est remise en cause (liquidation judiciaire ou autre), le professionnel est tenu d'avertir l'AVE2M au plus tôt.
- Dont l'activité principale ou accessoire est l'abattage d'arbre et/ou l'entretien d'espaces verts et/ou l'aménagement paysager.

## Article IV. MODALITE D'ACCES AUX SERVICES

### Section 4.01 Modalités techniques d'accès à la Plateforme

Afin de pouvoir utiliser les services, le professionnel doit s'assurer qu'il dispose d'un smartphone, d'une tablette ou d'un ordinateur comportant les fonctionnalités suivantes :

- Un accès au réseau Internet via les données cellulaires de son terminal ou un accès WIFI ;
- Un navigateur Web (Safari, Chrome, Opera) ; - Un appareil photo.

**A défaut, le Professionnel est informé qu'il ne pourra pas générer de demandes de prise en charge via la plateforme.**

### Section 4.02 Modalités d'inscription à la Plateforme

#### (a) Conditions d'éligibilité

La souscription aux services s'effectue à titre gratuit.

L'accès aux services est réservé aux Professionnels (*ces conditions étant cumulatives*) :

Il est précisé qu'aucune condition de nationalité n'est exigée pour accéder aux services. Il est précisé que toute personne réalisant des prestations pour le compte d'un professionnel doit être :

- Soit salarié du professionnel ;
- Soit le représentant légal du professionnel ;
- Soit, dans le cas d'une association, un membre et ou un salarié de l'association.

**Il est précisé qu'il est interdit à un professionnel de sous-traiter la prestation d'abattage à un tiers.**

#### (b) Crédit du compte

L'accès aux services implique la création d'un compte au moyen d'identifiants.

Le professionnel s'engage à tenir les identifiants rigoureusement secrets, à prendre toute mesure pour en préserver la confidentialité et à avertir l'AVE2M en cas d'utilisation non autorisée ou frauduleuse de son compte ou de ses identifiants dès qu'il en aura connaissance, par tous moyens. De convention expresse entre les parties, toute opération effectuée au moyen des identifiants du professionnel est réputée émaner du professionnel, qui en assure seul la responsabilité.

Financé par

Le professionnel souhaitant s'inscrire sur la plateforme afin de bénéficier pleinement des services est invité à suivre les différentes étapes détaillées ci-dessous :

1. Le professionnel se connecte sur le site accessible à l'adresse suivante : <https://www.zinvaziv.re>.
2. Le professionnel indique son adresse courriel.
3. Le professionnel reçoit par courriel à l'adresse courriel renseignée, un lien d'activation.
4. A ce stade, sur la plateforme, le professionnel est informé que la navigation sur le site implique la connaissance et l'acceptation pure et simple des CGS.
5. Le professionnel fournit les informations suivantes :
  - Type d'établissement (société ou association) ;
  - La raison sociale ;
  - La dénomination commerciale ;
  - Le code APE ;
  - L'attestation d'assurance dommages (RCpro) ;
  - L'agrément éventuel ;
  - Pour une entreprise : le professionnel indique le numéro de SIRET et ajoute un extrait K-bis de moins de 3 mois ;
  - Pour une association : le professionnel ajoute son numéro RNA et ajoute l'annonce d'existence publiée au JOAFE ;
  - Pour un artisan : le professionnel indique le numéro de SIRET et ajoute un extrait D1 ;
  - Son RIB (en format PDF, JPEG, PNG) ;
  - Nom, prénom, numéro de téléphone et pièce d'identité du représentant légal ;
  - L'adresse et le numéro de téléphone du siège ;
  - *A titre facultatif*, l'adresse du site internet ;
  - Le nombre de salariés ;
  - Identité des salariés mobilisables ;
  - La capacité d'abattage par semaine ;
  - La ou le(s) attestation(s) de formation (certificat de spécialisation taille et soin des arbres ou certificat de spécialisation « Arboriste Elagueur », sauveteur secouriste

dans l'arbre, etc.) ;

Le professionnel choisit son mot de passe, qui constituera avec son adresse courriel ses identifiants.

Le professionnel doit aussi accepter les CGU et la politique de confidentialité.

Le professionnel est seul responsable de la validité des documents transmis dans le cadre de son inscription sur la plateforme.

**Les informations que le professionnel fournit lors de son inscription doivent être complètes, exactes et à jour, et ne sont entachées d'aucun caractère trompeur. L'AVE2M se réserve le droit de demander au professionnel de confirmer, par tout moyen approprié, son identité, son éligibilité et les informations communiquées.**

### (c) Validation du Compte

Toute demande d'inscription fera l'objet d'une étude par l'AVE2M afin que la demande soit accréditée.

Il est précisé que l'AVE2M pourra contrôler la validité des documents et informations transmis par le professionnel lors de la création de son compte et, le cas échéant, refuser de valider le compte d'un professionnel qui :

- Ne répond pas à toutes les conditions d'éligibilité ;
- Ne fournit pas l'ensemble des justificatifs demandés y compris l'extrait Kbis et/ou D1 ;
- A fourni des informations fausses ou erronées.

La demande d'inscription est validée ou refusée par l'AVE2M sous dix (10) jours ouvrés. Ce délai est suspendu pendant la période de congés annuels de l'AVE2M de 3 semaines prises à partir du 20 décembre de chaque année. Le Professionnel en sera informé par courriel.

En cas de demande d'inscription incomplète, l'AVE2M se réserve la possibilité d'effectuer une demande de

complément par courriel auprès du professionnel. Ce dernier doit répondre à cette demande de complément sous cinq (5) jours ouvrés sous peine d'un refus définitif.

## Article V. SERVICES

### Section 5.01 Description des services

Dans le cadre du programme, la plateforme permet au professionnel de proposer aux particuliers une prestation d'abattage et/ou d'arrachage d'espèces exotiques interdites à La Réunion et éligibles au programme dans le but d'obtenir la prise en charge de cette prestation dans les conditions énoncées aux présentes et dans la limite du financement disponible.

A cette fin, l'AVE2M s'engage à mettre à la disposition du professionnel une architecture logicielle lui permettant de bénéficier :

- D'un compte à partir duquel il pourra suivre et gérer ses devis proposés ainsi que ses demandes de prise en charge ;
- De l'ensemble des fonctionnalités de la plateforme.

**A partir de son compte, le professionnel aura la possibilité de :**

- Paramétriser son compte ;
- Créer et éditer les dossiers ;
- Créer, gérer et suivre les demandes de prise en charge ;
- Accéder à la liste des dépenses d'abattage éligibles au programme ;
- Accéder à tous les documents complémentaires (FAQ, procédures, etc.)
- Téléverser les devis, factures et pièces justificatives des prestations nécessaires à la validation de sa demande de prise en charge.

La plateforme permet ainsi :

- **Aux professionnels** : de participer au programme et de bénéficier de la prise en charge.
- **Aux particuliers** : de faire leur demande d'abattage directement en ligne.

### Section 5.02 Déroulement de la Prestation

#### (a) Conditions préalables

##### *(i) Conditions relatives aux modalités de Prise en charge*

Afin de bénéficier de la prise en charge de la prestation, le professionnel est informé qu'il devra impérativement :

- Utiliser la plateforme et notamment les fonctionnalités de son compte ;
- Créer ou éditer un dossier par demande de prise en charge ;
- Editer un devis par demande de prise en charge ;
- Editer une facture par demande de prise en charge validée et après la réalisation de la prestation.

##### *(ii) Conditions relatives aux Prestations*

Les **prestations proposées par le professionnel** dans le cadre du programme doivent inclure :

- L'abattage ou l'arrachage de l'espèce interdite éligible identifiée par le particulier ;
- Le rognage ou l'arrachage des souches (lorsque cela est possible, en fonction de l'accessibilité de la souche). Lorsque le rognage ou l'arrachage n'est pas possible, le traitement au sel de la souche devra se faire.
- L'évacuation des déchets verts issus de l'abattage ou l'arrachage de la plante concernée ;
- L'accompagnement et le conseil du particulier pour éviter la reprise de l'espèce interdite : le professionnel devra donner au particulier un

maximum de conseils pour que celui-ci puisse effectuer un suivi de son jardin, et assurer la dévitalisation de la souche (dans le cas d'un arbre) et l'arrachage des repousses éventuelles.

**Le Professionnel est informé que la prise en charge ne s'applique qu'aux prestations réalisées entre le 11 mai 2021 et le 30 juin 2024, et nécessaires à l'élimination de l'espèce interdite éligible au programme et réalisées en toute sécurité. A savoir les opérations de préparation (pose de bâche, encordage, etc.) ou la coupe et pièces nécessaires à la bonne utilisation du matériel de coupe.**

En revanche, la prise en charge ne pourra pas s'appliquer aux prestations liées :

- Aux opérations de remise en état des lieux ou à la plantation d'indigènes. Celles-ci peuvent être proposées au particulier par le professionnel, mais devront être facturées directement au particulier si celui-ci désire bénéficier de ces prestations complémentaires.
- A l'entretien quotidien du jardin : tonte, débroussaillage, coupe de haie, plantations, etc. ;
- Aux aspects cosmétiques ou paysagers : élagage, ramassage de feuilles.

Toute demande de prise en charge ne respectant pas ces conditions sera rejetée par l'AVE2M.

### **(b) Réception de la demande de Prestation et prise de rendez-vous**

Pour bénéficier de la prestation, le particulier devra effectuer une demande de prestation sur la plateforme. Si le nombre d'élagueurs référencés est trop faible, la demande sera transmise à l'ensemble des élagueurs de l'île. Si le nombre d'élagueurs est suffisant, celle-ci sera transmise aux professionnels étant situés dans un rayon de 12 km par rapport à l'adresse du particulier

ayant fait la demande et apparaîtra à la fois sur le compte du particulier et des professionnels.

Si, dans un rayon de 12 km, moins de 5 élagueurs inscrits sur la plateforme sont identifiés, OU si moins de 3 élagueurs répondent à la demande de Prestation du Particulier, OU si au moins un des 3 élagueurs identifiés ne fournit pas de devis dans le délai imparti, cette demande pourra être transmise aux professionnels situés dans un rayon plus grand.

Si même dans un rayon plus grand, moins de 5 élagueurs inscrits sur la plateforme sont identifiés, OU si moins de 3 élagueurs répondent à la demande de prestation du particulier, OU si au moins un des 3 élagueurs identifiés ne fournit pas de devis dans le délai imparti, l'AVE2M retiendra l'une des prestations proposées ou sollicitera directement un prestataire.

En cas de proposition de prestations inadaptées voire excessives en termes de coût de la part de l'ensemble des professionnels répondant à une même demande, l'AVE2M se réserve la possibilité de :

- Signaler le caractère inadapté et excessif des propositions aux professionnels. Ceux-ci auront la possibilité d'adapter ou de corriger leurs offres ;
- Reformuler une nouvelle demande par l'intermédiaire de la plateforme.

A compter de la réception, sur son espace personnel, de la demande de prestation faite par le particulier, le professionnel dispose d'un délai de dix (10) jours pour y répondre en acceptant ou en refusant de réaliser la prestation.

Lorsque 3 professionnels se sont positionnés sur une demande d'abattage d'un particulier, alors les autres professionnels n'ont plus accès à la demande.

En acceptant la prestation, le professionnel s'engage à contacter le particulier et à prendre rendez-vous avec lui dans un délai de quinze (15) jours à partir de la date à laquelle la demande de prestation a été reçue.

Dans le cadre de ses échanges avec le particulier, le professionnel devra :

- L'informer dès le début de leurs échanges de son intervention dans le cadre du programme et de son référencement sur la plateforme ;
- L'informer des conditions d'application de la prise en charge ;
- L'informer expressément qu'il ne pourra bénéficier qu'une seule fois du programme et de la prise en charge par arbre/plante ;
- L'informer des modalités d'exécution de la prestation ;
- Lui indiquer qu'un rendez-vous doit être pris pour effectuer le devis sur le lieu de pousse de l'espèce interdite. Il devra lors du rendez-vous être muni d'un justificatif d'identité (carte d'identité, passeport, permis de conduire ou titre de séjour en cours de validité) et d'un justificatif d'adresse (facture téléphone, EDF ou eau).

Il est précisé que le professionnel délivre les informations citées ci-dessus aux particuliers sous sa seule responsabilité.

**L'ensemble de ces informations devront être expressément délivrées par le professionnel au particulier. Le cas échéant, le professionnel devra être en mesure d'apporter la preuve de la communication de ces éléments à chaque particulier.**

### (c) Vérifications obligatoires

#### (i) Vérification de l'identité du Particulier et de l'espèce interdite

Lors du rendez-vous, avant de proposer sa prestation, le professionnel vérifie :

- **L'Identité du client** au moyen d'un justificatif d'identité (carte d'identité, passeport, permis de conduire ou titre de séjour) en cours de validité ;

- L'adresse du client au moyen d'un justificatif d'adresse (facture de téléphone, EDF ou eau) ;
- **L'Identité de l'espèce interdite** pour laquelle la coupe ou l'arrachage est demandée ; **le professionnel s'engage à remplir une « Fiche de repérage du chantier d'abattage ».**

#### (ii) Vérification des doublons - demandes multiples de coupes

Dans le cas où le professionnel constaterait une seconde demande de prise en charge pour le même arbre, le professionnel s'engage à :

- Indiquer au particulier qu'il a déjà bénéficié d'une coupe pour cet arbre ;
- L'informer que la prise en charge ne peut être appliquée plus d'une fois pour un même arbre ;
- Lui demander s'il souhaite tout de même bénéficier de la prestation sans prise en charge.

Il est admis qu'un particulier peut faire abattre ou arracher plusieurs espèces différentes dans la limite de 50 individus. Si le particulier possède plus de 50 individus de flore interdite éligible au programme :

- 50 d'entre eux pourront être pris en charge dès sa première demande dans le cadre du programme ;
- La prise en charge des individus restants ne sera possible qu'en fin de programme et dans la limite des financements encore disponibles. Cette situation sera traitée au cas par cas par l'AVE2M.

En tout état de cause, le professionnel est informé que toute demande de prise en charge fondée sur l'abattage ou l'arrachage d'une espèce qui aurait déjà fait l'objet d'une prise en charge sera rejetée. De même, toute demande concernant une espèce non éligible au programme sera rejetée.

Par ailleurs, il est expressément précisé qu'en cas de doublon qui serait détecté ultérieurement, le professionnel devra rembourser l'AVE2M pour les sommes perçues. En cas de doute, l'AVE2M pourra demander au professionnel la transmission d'un justificatif de virement bancaire. Si le justificatif n'est pas transmis ou si les sommes perçues ne sont pas remboursées dans un délai de quinze (15) jours, le professionnel pourra faire l'objet d'une suspension de compte selon les modalités prévues par l'article 12.02.(b) des présentes.

#### **(d) Fiche de repérage du chantier**

Lors du RDV chez le particulier, le professionnel s'engage à télécharger et à remplir la « Fiche de repérage du chantier d'abattage ». Cette fiche a pour but de référencer les éventuelles situations particulières à prendre en compte lors du chantier d'abattage (proximité de réseaux électriques, eau, voiries, présence d'infrastructures enfouies, etc.).

Cette fiche devra être téléchargée sur la plateforme lors de la soumission du devis.

Cette fiche est établie par le professionnel sous sa seule responsabilité.

#### **(e) Soumission et validation du devis**

Le professionnel dispose de vingt (20) jours à compter de la réception de la demande de prestation pour soumettre son devis à l'AVE2M. Celui-ci devra être déposé sur la plateforme. Le professionnel n'ayant pas transmis son devis via la plateforme dans ce délai ne pourra pas être sélectionné pour réaliser la prestation.

Le professionnel s'engage à fournir un devis détaillé, dans lequel apparaîtront clairement les éventuelles situations particulières à prendre en compte lors de l'opération d'abattage.

Tout devis de prestation transmis dans les temps fera l'objet d'une étude par l'AVE2M afin que la demande de prise en charge soit traitée.

Trois (3) devis de professionnels différents doivent être reçus afin d'instruire la demande de prestation. L'AVE2M étudiera ces devis afin de retenir le professionnel qui effectuera la prestation. Le choix du professionnel se fera en fonction des critères suivants :

1. Du prix de la prestation à prendre en charge affiché sur le devis. Le professionnel proposant la prestation la moins chère sera retenu ;
2. Si le prix de la prestation à prendre en charge est identique pour plusieurs professionnels, le choix se portera sur le professionnel ayant répondu le premier à la demande de prestation ;
3. Si le prix de la prestation à prendre en charge est identique pour plusieurs professionnels ET que les professionnels ont répondu à la demande de prestation le même jour, le choix se portera sur le professionnel le plus proche du lieu de la prestation.

Dans le cas où le professionnel identifie un particulier et lui propose de bénéficier du projet :

- Soit le professionnel ayant identifié le particulier est le moins cher, l'AVE2M lui attribue alors la réalisation de la prestation (comme explicité en 1 ci-dessus) ;
- Soit le professionnel ayant identifié le particulier n'est pas le moins cher, l'AVE2M peut alors demander à ce professionnel de revoir son tarif à la baisse s'il désire être retenu. Le professionnel est libre de revoir ou pas son devis.

Dans le cas où un même élagueur a déjà été retenu trois (3) fois sur les quatre (4) derniers devis, les trois (3) demandes suivantes ne lui seront pas transmises, ceci pour favoriser la diversité des élagueurs intervenant dans le cadre du programme.

Il est précisé que l'AVE2M pourra contrôler la validité des documents et des informations transmis par le professionnel lors de la demande de prise en charge et, le cas échéant, refuser de valider le devis d'un professionnel qui :

- Ne répond pas à toutes les conditions d'éligibilité ;
- Ne fournit pas l'ensemble des justificatifs demandés y compris le devis ;
- A fourni des informations fausses ou erronées ;
- Propose, dans son devis, un prix pouvant paraître inhabituel et excessivement élevé pour la prestation demandée ;
- Propose, dans son devis, un prix pouvant paraître inhabituel et excessivement bas pour la prestation demandée.

Le devis est validé ou refusé par l'AVE2M sous dix (10) jours ouvrés à compter de la fin du délai de transmission du devis. Ce délai est suspendu pendant la période de congés annuels de l'AVE2M de 3 semaines prises à partir du 20 décembre de chaque année. Le professionnel en sera informé par courriel.

En cas de devis incomplet ou incohérent, l'AVE2M se réserve la possibilité d'effectuer une demande de complément ou d'information par courriel auprès du professionnel. Ce dernier doit répondre à cette demande de complément sous cinq (5) jours ouvrés sous peine d'un refus définitif. A compter de la réception des compléments et/ou informations demandées, l'AVE2M dispose d'un délai de dix (10) jours ouvrés pour réétudier le devis et le valider ou le refuser.

Si l'AVE2M formule deux (2) demandes de compléments d'informations au professionnel pour un même dossier et que le professionnel ne fournit pas l'ensemble des éléments requis, le devis sera refusé.

## (f) Réalisation de la Prestation

Une fois le devis validé, le professionnel est chargé de procéder à la réalisation de la prestation. Le professionnel dispose d'un délai de vingt (20) jours ouvrés à compter de la validation du devis par l'AVE2M pour réaliser sa prestation et téléverser l'ensemble des documents nécessaires à la prise en charge sur la plateforme (facture, chartes d'engagement, photos, etc.).

Si le professionnel n'a pas réalisé sa prestation et téléversé les documents nécessaires dans ce laps de temps, le professionnel pourra faire l'objet d'une suspension de compte selon les modalités prévues par l'article 12.02.(b) des présentes, sauf dans les cas de force majeure suivants :

- Catastrophes naturelles (cyclones, etc.) ;
- Résidence du particulier inaccessible (route fermée, radier en crue, etc.) ;
- Maladie (Covid-19, etc.). Dans ce cas, un certificat médical pourra être demandé.

**Agissant en tant que simple intermédiaire, l'AVE2M ne pourra pas être tenue responsable de la réalisation de la prestation par le professionnel ou du service après- vente.**

Avant de réaliser sa prestation, le professionnel devra faire signer au particulier :

- L'autorisation pour l'arrachage / l'abattage d'une ou de plusieurs espèce(s) de flore interdite sur une propriété privée par un Professionnel référencé dans le cadre du Programme « Ansamb kont zinvaziv ».

Ces documents devront être téléchargés sur la plateforme par la suite.

Lors de sa prestation, le professionnel s'engage à :

- Effectuer la prestation d'abattage avec un homme de pied ;
- Effectuer la prestation d'abattage dans les règles de l'art et dans des conditions de sécurité optimale ;
- Utiliser les équipements adéquats et adaptés à la prestation à réaliser ;
- Eviter la dispersion des graines si la plante est en fruit lors de l'abattage et/ou l'arrachage.

Dans le cas du Tulipier du Gabon, le professionnel s'engage à rainurer la souche et les racines principales et à y insérer du sel, afin de dévitaliser la souche. Le professionnel s'engage à n'utiliser aucun produit chimique lors de cette opération.

### (g) Fin de Prestation

#### *(i) Photographie de l'espèce interdite abattue et/ou arrachée*

A la fin de la prestation, le professionnel devra prendre en photo l'arbre abattu et/ou l'espèce arrachée.

Le professionnel s'engage à prendre toutes les précautions nécessaires afin de prendre au minimum 2 photographies présentant :

- La globalité de la souche, afin de distinguer sa taille (cas des arbres abattus) ; OU la globalité de la zone d'arrachage ;
- Un éclairage et une netteté suffisants ;
- Un recul d'environ 1,5 mètre.

#### *(ii) Réception de la Prestation par le client*

A la fin de la prestation, le professionnel devra faire réceptionner la prestation par le particulier.

Le professionnel fait impérativement réceptionner l'abattage et/ou l'arrachage par le particulier afin :

- que le particulier soit informé de la méthode à mettre en œuvre pour dévitaliser la souche. Le

professionnel s'engage à remettre au particulier la « fiche de suivi post-abattage des souches de Tulipier du Gabon » (document disponible sur le compte du professionnel) ;

- que le particulier vérifie que toutes les prestations demandées ont été réalisées (y compris l'évacuation des déchets verts ainsi que la dévitalisation des souches). Le professionnel s'engage à faire signer au particulier une déclaration attestant l'achèvement et la conformité de la prestation (document disponible sur le compte du professionnel).

## Section 5.03 Demande de prise en charge

### (a) Facturation

#### *(i) Modalités d'application de la prise en charge*

Dans le cadre de sa participation au programme, le professionnel s'engage à appliquer la prise en charge dans les conditions suivantes :

- Le plafond financier de la prise en charge n'est pas fixé pour les prestations éligibles ;
- Pour une même demande de prestation, un maximum de 50 individus peut être pris en charge. Si le particulier possède plus de 50 individus de flore interdite éligible au programme :
  - 50 d'entre eux pourront être pris en charge dès sa première demande dans le cadre du programme ;
  - La prise en charge des individus restants ne sera possible qu'en fin de programme et dans la limite des financements encore disponibles. Cette situation sera traitée au cas par cas par l'AVE2M.
- La prise en charge devra être expressément mentionnée sur la facture, sur la ligne « *Règlement / Moyen de paiement > Ansamb kont zinvaziv* ».

Financé par

## (ii) Caractéristiques de la facture

La facture ne doit mentionner que les prestations éligibles à la prise en charge dans le cadre du programme.

**Il est entendu que le contrat de prestation de services est conclu uniquement entre le professionnel et le particulier et que l'AVE2M est un tiers à ce contrat. Le rôle de l'AVE2M se limitant au contrôle de la bonne mise en œuvre des prestations financées par le programme et dans le respect des protocoles techniques validés.**

La facture devra impérativement comporter toutes les mentions légalement obligatoires et impérativement les éléments suivants :

<b>Identification du Professionnel</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Raison ou dénomination sociale</li> <li>2. Adresse du siège social</li> <li>3. N° de SIRET</li> </ol>
<b>Identification de la facture</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Date d'édition de la facture</li> <li>2. N° de facture</li> <li>3. Mention spécifique au dispositif "Ansamb kont zinvaziv" sur l'en-tête facture : Prestations dans le cadre du programme « Ansamb kont zinvaziv »</li> </ol>
<b>Informations relatives aux opérations financées</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Libellé(s) des prestations / matériels</li> <li>2. Quantité(s) des prestations / matériels</li> <li>3. Prix unitaire (TTC brut, TTC net ou HT)</li> <li>4. Total hors taxes ou net de taxes</li> <li>5. Total taxes</li> <li>6. Total toutes taxes comprises ou net de taxes</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Date d'échéance de la facture</li> <li>8. Règlement/Moyen de paiement : « Ansamb kont zinvaziv »</li> </ol>
<b>Identification du Particulier</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Numéro de dossier</li> <li>2. Nom et prénom du particulier</li> <li>3. Adresse du particulier</li> <li>4. Numéro de téléphone du particulier</li> </ol>

Toute facture ne respectant pas les conditions susmentionnées ne pourra faire l'objet d'une prise en charge par l'opérateur.

## (iii) Téléversement de la facture

Le professionnel se connecte à son compte et téléverse la facture sur la plateforme.

### (b) Photographies de l'espèce interdite abattue et/ou arrachée

Le professionnel téléverse sur la plateforme au minimum 2 photographies de l'espèce interdite abattue et/ou arrachée (photographies prises à la fin de la prestation comme mentionné au point (g) de la Section 5.02 du présent contrat).

### (c) Autorisation pour l'arrachage / l'abattage d'une ou de plusieurs espèce(s) de flore interdite et « Fiche(s) descriptive(s) flore»

Le professionnel téléverse sur la plateforme les documents suivants (cf. point (f) de la Section 5.02 du présent contrat), signés par le particulier ayant bénéficié de la prestation :

- L'autorisation pour l'arrachage / l'abattage d'une ou de plusieurs espèce(s) de flore interdite sur une propriété privée par un professionnel référencé dans le cadre du programme Ansamb kont zinvaziv.

#### **(d) Déclaration attestant l'achèvement et la conformité de la prestation**

Le professionnel téléverse sur la plateforme la déclaration attestant l'achèvement et la conformité de la prestation signée par le particulier (cf. point (g) de la Section 5.02 du présent contrat).

#### **(e) Finalisation de la demande de prise en charge**

Une fois ces étapes validées, la demande de prise en charge est automatiquement transmise à l'AVE2M.

#### **(f) Traitement de la demande de prise en charge**

##### *(i) Délais de traitement de la demande de prise en charge*

Les demandes de prise en charge doivent être transmises à l'opérateur au plus tard le 20 de chaque mois pour leur traitement et validation, afin que le paiement soit effectué la fin du mois en cours. Ce délai est suspendu pendant la période de congés annuels de l'AVE2M de 3 semaines, prises à partir du 20 décembre de chaque année.

Après validation par l'opérateur, le versement de la prise en charge au professionnel est effectué au cours de la dernière semaine du mois en cours.

Les factures transmises après le 20 du mois en cours seront traitées et prises en compte pour le paiement réalisé la dernière semaine du mois suivant.

Le versement de la prise en charge au professionnel est effectué par virement bancaire.

##### *(ii) Suivi des demandes de prise en charge*

Le professionnel pourra suivre l'avancée de sa demande de prise en charge sur son compte. La demande de prise en charge pourra alors recevoir les statuts suivants :

1	<b>Validation de l'intervention</b>	Le professionnel a reçu une demande d'intervention, il doit choisir d'y répondre ou non. En cas de réponse positive, il doit soumettre son devis.
1a	<b>Refusé</b>	Le professionnel a refusé la demande d'intervention reçue.
2	<b>En attente de l'Opérateur</b>	Le professionnel a soumis son devis, qui est en cours d'analyse par AVE2M.
3	<b>En cours</b>	Le professionnel a été choisi par l'AVE2M pour réaliser la prestation d'abattage. Il doit réaliser l'abattage et soumettre sa facture.
4	<b>En attente de l'opérateur</b>	Le professionnel a soumis sa facture, qui est en cours d'analyse par l'AVE2M.
5	<b>Terminé</b>	La prestation est terminée et l'ensemble des documents transmis par le professionnel a été validé par l'AVE2M. L'AVE2M procède au paiement de la facture transmise par le professionnel.

##### *(iii) Demande d'éléments complémentaires*

Lorsque la demande de prise en charge est incomplète, l'AVE2M pourra demander au professionnel de fournir des éléments complémentaires via une notification :

- Par courriel, à l'adresse renseignée par le professionnel lors de son inscription sur la plateforme ;
- Et/ou sur son compte.

En cas de demande d'éléments complémentaires, le délai de traitement de la prise en charge est suspendu.

Si l'AVE2M formule deux (2) demandes de compléments d'informations au professionnel pour un même dossier et que le professionnel ne fournit pas l'ensemble des éléments requis, la prise en charge sera refusée.

Le professionnel doit fournir l'ensemble des éléments requis dans un délai de 5 jours après la demande de complément. Au-delà de ce délai, la prise en charge sera refusée. A compter de la réception des compléments et/ou informations demandées, l'AVE2M dispose d'un délai de quinze (15) jours ouvrés pour réétudier le devis et le valider ou le refuser.

Si la demande d'informations auprès des particuliers fait remonter qu'il s'agit d'un dossier incohérent, la prise en charge sera refusée.

#### **(iv) Prise en charge refusée**

Dans le cas où la prise en charge serait refusée, le professionnel pourra demander à l'AVE2M de réexaminer une seule fois sa demande par courrier électronique à l'adresse : contact.zinvaziv@orange.fr.

Le professionnel pourra joindre à sa demande de réexamen tous les documents nécessaires en vue de régulariser sa demande de remboursement.

Le dossier est réexaminé dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la demande formulée par le professionnel. Ce délai est suspendu pendant la période de congés annuels de l'AVE2M de 3 semaines prises à partir du 20 décembre de chaque année.

Si à l'issue du réexamen la demande est de nouveau rejetée, la décision de rejet est réputée définitive et le professionnel ne pourra pas bénéficier de la prise en charge.

**Il est précisé que tout refus de prise en charge sera motivé.**

**Si le professionnel se voit refuser plus de cinq (5) dossiers après enquête auprès des particuliers révélant des dossiers incohérents, son compte sera suspendu pendant une durée de quinze (15) jours selon les conditions prévues par l'article 12.02.(b) du présent contrat.**

#### **(g) Lutte contre la fraude**

Si le professionnel a transmis plus de cent (100) dossiers au cours d'une même semaine , il est informé que dans le cadre de la lutte contre la fraude, l'AVE2M pourra être amenée à lui demander des justificatifs complémentaires (attestation sur l'honneur du nombre de salariés, photos d'abattage et/ou des outils du professionnel, données financières : pourcentage des prestations au regard du chiffre d'affaire total) et le cas échéant à formuler des demandes d'informations auprès des particuliers.

Au bout de 2 suspensions liées à l'impossibilité d'établir le lien entre le numéro de téléphone et le particulier, dans les conditions définies ci-dessus, l'AVE2M pourra résilier le contrat, sans que le professionnel ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

Par ailleurs, en cas de dossier incohérent tel que défini au sein de l'article 1 des présentes, le professionnel se verra sanctionné d'un avertissement dans les conditions prévues par l'article 12.02. des présentes.

## Article VI. CONTESTATIONS / LITIGES ENTRE LE PROFESSIONNEL ET LE PARTICULIER

Il est rappelé que l'AVE2M est un simple intermédiaire entre le professionnel et le particulier. L'AVE2M ne pourra pas voir sa responsabilité engagée au titre de l'exécution même de la prestation.

Le professionnel, en utilisant la plateforme pour participer au programme, reconnaît qu'il engage également l'image de marque de l'AVE2M et du Programme « Ansamb kont zinvaziv ». Le professionnel reconnaît donc que ses agissements, qui ne respecteraient pas l'ensemble des obligations stipulées au présent contrat, peuvent avoir un effet préjudiciable pour l'AVE2M.

Il est rappelé que tout particulier pourra saisir le professionnel de toute réclamation concernant sa prestation.

Le professionnel fera son affaire personnelle de la résolution du différend qui l'oppose au particulier, l'AVE2M étant un simple intermédiaire et non une partie au contrat conclu entre le professionnel et le particulier.

**En tout état de cause, tout litige en lien avec ce contrat sera directement réglé entre le professionnel et le particulier.**

Soucieuse de l'image de sa plateforme, l'AVE2M invite toutefois le professionnel à faire les efforts nécessaires pour résoudre amiablement tout litige l'opposant au particulier et à tenter une médiation conventionnelle avec le particulier.

## Article VII. OBLIGATIONS DE L'AVE2M

L'AVE2M s'engage à réaliser les services dans le respect des règles applicables à l'égard des conditions du contrat, telles que ces règles résultent des règles de

l'art, normes européennes, lois, décrets, arrêtés et textes législatifs, réglementaires ou administratifs nationaux, locaux ou professionnels.

Il est expressément convenu entre les parties que l'AVE2M est soumise à une obligation générale de moyens et qu'elle n'est tenue d'aucune obligation de résultat ou de moyen renforcée d'aucune sorte.

### Section 7.01 Hébergement et disponibilité

L'AVE2M s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour rendre accessibles la plateforme 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle de l'AVE2M et sous réserve des éventuelles pannes ou interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement de la plateforme.

Toutefois, l'AVE2M ne saurait être tenue responsable des perturbations, coupures et anomalies qui ne sont pas de son fait et qui affecteraient, par exemple, les transmissions par le réseau internet et plus généralement par le réseau de communication, quelles qu'en soient l'importance et la durée.

C'est pourquoi l'opérateur n'est pas en mesure de garantir un accès permanent et ininterrompu à la plateforme et l'opérateur ne pourra en aucun cas être responsable de ces interruptions et des conséquences qui peuvent en découler pour l'utilisateur.

Il est par ailleurs précisé que l'AVE2M se réserve le droit d'interrompre temporairement l'accessibilité à la plateforme ou de suspendre tout ou partie des services pour des raisons de maintenance, pour l'amélioration et l'installation de nouvelles fonctionnalités, pour l'audit du bon fonctionnement ou encore en cas de dysfonctionnement ou de menace de dysfonctionnement.

## Section 7.02 Maintenance

L'AVE2M s'engage à mettre tout en œuvre pour faire effectuer les corrections techniques à apporter à la plateforme concernant les éventuelles anomalies de fonctionnement et/ou de conformité par rapport aux normes applicables en matière de sécurité.

A ce titre, il est précisé que les anomalies sont répertoriées en fonction de la nature des dysfonctionnements constatés.

L'AVE2M s'engage à corriger toute anomalie bloquante ou à mettre en place une solution de contournement, dans un délai de 24 heures ouvré à compter de sa notification par le professionnel. Ce délai est valable en dehors de la période de congés annuels de l'AVE2M de 3 semaines prises à partir du 20 décembre de chaque année. Pendant cette période, le délai est suspendu.

L'AVE2M s'engage à corriger toute anomalie non bloquante dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de sa notification par le professionnel. Ce délai est valable en dehors de la période de congés annuels de l'AVE2M de 3 semaines prises à partir du 20 décembre de chaque année. Pendant cette période, le délai est suspendu. L'AVE2M met à disposition des professionnels un service d'assistance technique accessible par courriel à l'adresse [contact.zinvaziv@orange.fr](mailto:contact.zinvaziv@orange.fr).

Il est expressément convenu entre les parties que la plateforme et les services objets des présentes pourront faire l'objet d'évolutions décidées par l'AVE2M en vue de s'adapter aux évolutions des technologies ou pour optimiser ses services.

## Section 7.03 Sécurité

L'AVE2M s'engage à tout mettre en œuvre pour :

- Assurer une sécurité logique et physique de ses systèmes d'information ;

- Réduire au minimum le risque d'une infraction de sécurité de manière à protéger les données fournies par le professionnel.

## Section 7.04 Conservation des Données

L'AVE2M respecte les durées légales de conservation des données du professionnel. Pour de plus amples informations, vous pouvez consulter la [Politique de Confidentialité](#).

## Section 7.05 Transparency financière

L'AVE2M rappelle expressément au professionnel que le chiffre d'affaires généré par l'intermédiaire de la mise en relation effectuée par la plateforme devra nécessairement être déclaré à l'administration fiscale compétente au même titre que les revenus générés par le professionnel au titre de son activité professionnelle habituelle.

## Article VIII. OBLIGATIONS DU PROFESSIONNEL

### Section 8.01 Rencontre avec des Particuliers et respect des gestes barrières

Dans le cadre des rencontres chez le particulier, le professionnel s'engage à respecter les mesures de sécurité et notamment les gestes barrières [préconisés par le Ministère de la Santé et des Solidarités](#).

En particulier, le professionnel pourra :

- Conseiller le port du masque au grand public en particulier s'il n'est pas possible de respecter la distance de 2m entre 2 personnes ;
- Faire respecter les mesures de distanciation sociale.

## Section 8.02 Obligations relatives à la qualité de la Prestation

Dans le cadre du programme, le professionnel s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour :

- Informer les particuliers sur le programme ;
- Inviter les particuliers à prendre rendez-vous pour bénéficier d'une prestation ;
- Facturer le particulier au juste prix, sans gonflement artificiel de la facture ou augmentation massive de ses tarifs ;
- Proposer une large gamme de prestations permettant aux particuliers de bénéficier d'un service complet pour l'abattage de leurs arbres et/ou l'arrachage de leurs plantes dans le cadre du programme ;

## Section 8.03 Obligations générales

En sus des obligations détaillées dans le présent contrat, le professionnel s'engage à :

- Respecter les CGU de la plateforme ;
- Respecter la charte d'engagement « *Ansamb kont zinvaziv* » ;
- Respecter l'ensemble de ses obligations légales et réglementaires liées à la fourniture des prestations ;
- Réaliser la prestation dans les règles de l'art et avec tout le soin et la qualité requis en la matière ;
- Ne pas entacher l'image de marque de l'AVE2M ou du programme dans le cadre de la réalisation des prestations ;
- Dans tous les cas, soigner sa relation client. A ce titre, le professionnel s'engage à adopter une communication courtoise et respectueuse avec les particuliers et à s'efforcer de répondre à leurs questions ou réclamations dans les meilleurs délais.

Plus particulièrement, il est rappelé que :

- Le professionnel s'engage à actualiser et à maintenir son compte à jour et ce afin de participer à une bonne animation de la plateforme ;
- Le professionnel est seul responsable de la sincérité et de l'exactitude des informations qui sont communiquées à l'AVE2M lors de son inscription et aux utilisateurs via son compte.

Afin de permettre à l'AVE2M d'accomplir les services dans les meilleures conditions, le professionnel s'engage à :

- Ne pas diffuser tout contenu, données, informations, et ne pas proposer de prestations contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ;
- S'assurer du maintien de toutes les autorisations nécessaires à la fourniture des prestations ;
- Fournir tous les documents et informations en sa possession et utiles pour la réalisation des services ;
- Détenir les droits de propriété intellectuelle ou toute autorisation requise sur l'ensemble des données, informations et documents transmis ;
- Collaborer avec l'AVE2M dans la mesure requise, sans que son intervention ne puisse être qualifiée d'immixtion.

En tout état de cause, chaque professionnel a pour obligation de :

- Ne pas détourner la finalité de la plateforme pour détourner les utilisateurs vers d'autres boutiques physiques ou en ligne que son atelier dont les informations sont indiquées sur la plateforme ;
- Ne pas détourner la finalité de la plateforme pour commettre des crimes, délits ou contraventions réprimées par le code pénal ou toute autre loi ;

- Respecter la vie privée des tiers et des particuliers ;
- Ne pas chercher à porter atteinte au sens des articles 323-1 et suivants du code pénal aux systèmes de traitements automatisés de données mis en œuvre pour l'exploitation de la plateforme ;
- Ne pas violer ou tenter de violer la sécurité ou l'intégrité de la plateforme, de communiquer toute information trompeuse, d'utiliser les informations à des fins illicites ;
- Ne pas commettre de pratiques commerciales trompeuses, par action ou par omission, vis-à-vis du particulier ou vis-à-vis de l'AVE2M.
- Ne pas utiliser la plateforme pour commettre une infraction et notamment des crimes ou délits contre les biens (tel que le délit d'escroquerie).

En l'absence de respect des obligations détaillées par les présentes CGS et/ou de fraude au programme, le professionnel pourra faire l'objet de poursuites judiciaires.

## **Article IX. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

### **Section 9.01 Propriétés de l'AVE2M**

Le professionnel reconnaît les droits de propriété intellectuelle de l'AVE2M sur la plateforme, ses composantes et les contenus y afférent et renonce à contester ces droits sous quelque forme que ce soit.

Les contenus sur la plateforme - à l'*exception des données du professionnel non comprises dans le périmètre de la licence* -, sont la propriété intellectuelle exclusive de l'AVE2M et/ou de ses concédants et ne peuvent être reproduits, utilisés ou représentés sans l'autorisation expresse de l'AVE2M sous peine de poursuites judiciaires.

Toute représentation totale ou partielle de la plateforme et de son contenu, par quelque procédé

que ce soit, sans l'autorisation préalable expresse de l'AVE2M est interdite et pourra donner lieu à des poursuites judiciaires.

Par dérogation aux dispositions énoncées ci-dessus, le professionnel est expressément autorisé à reproduire le logo de la plateforme ainsi que le label du programme sur son site internet et ses réseaux sociaux et le cas échéant sur des flyers.

### **Section 9.02 Licence d'utilisation de la plateforme**

Par le présent contrat, l'AVE2M accorde au professionnel une licence non exclusive d'utilisation de la plateforme et de la solution logicielle associée.

Il est précisé que la présente licence est inaccessible et ne saurait être considérée comme un transfert de propriété d'aucune sorte en faveur du professionnel. Ce dernier s'interdit par conséquent de céder, échanger, prêter, louer ou concéder à un tiers, même à titre gratuit, un quelconque droit d'utilisation conféré par le présent contrat.

La présente licence est accordée pour le Département d'Outre-mer : La Réunion pour toute la durée du présent contrat, à titre gratuit.

Par ailleurs, il est rappelé que toute utilisation non-conforme à la licence est susceptible de poursuites judiciaires.

### **Section 9.03 Propriétés du professionnel**

Le professionnel déclare détenir l'intégralité des droits de propriété intellectuelle sur les données publiées sur la plateforme.

Le professionnel déclare que lesdites données ne portent en aucune façon atteinte aux droits des tiers, notamment qu'ils ne constituent pas une contrefaçon ou un acte de concurrence déloyale ou parasitaire d'une œuvre préexistante et qu'ils n'enfreignent en aucune façon les droits de propriété intellectuelle des tiers.

Financé par

## Section 9.04 Licence de droits

Le professionnel consent à l'AVE2M, à titre gratuit et non exclusif, une licence sur l'ensemble des droits de reproduction et de représentation des données publiées sur son compte.

La présente licence est consentie pour La Réunion sur tout type de support et pour toute la durée de la relation contractuelle.

Conformément aux articles L.121-1 et suivants du code de la propriété intellectuelle, le professionnel conservera les droits moraux sur ses données.

Le professionnel est responsable des contenus de son compte ainsi que de toutes les informations et données qu'il y fait figurer. A ce titre, il fait son affaire personnelle de tout litige et de toute poursuite judiciaire relative à ses informations et données.

Le professionnel publie, sous sa seule responsabilité, toutes les coordonnées, informations et données qu'il souhaite voir figurer sur son compte, étant précisé qu'il s'engage à obtenir l'ensemble des autorisations nécessaires des ayants-droits ou de toutes personnes susceptibles de revendiquer un quelconque droit sur lesdites données.

## Article X. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Chacune des parties garantit l'autre partie du respect des obligations légales et réglementaires lui incombant en fonction de son rôle au titre de la protection des données à caractère personnel.

## Section 10.01 Concernant les traitements réalisés par l'AVE2M

Dans le cadre des services, l'AVE2M collecte et traite des données personnelles, notamment lors de l'inscription du professionnel. Ces données sont traitées uniquement pour :

- Valider l'inscription du professionnel afin de paramétriser son compte ;
- Pouvoir fournir les services au professionnel ;
- Réaliser des statistiques anonymes relatives à l'utilisation de la plateforme ;
- Lutter contre la fraude.

L'ensemble des données personnelles du professionnel seront traitées conformément à ces finalités.

La base légale des traitements susmentionnés est l'exécution du contrat et l'intérêt légitime de l'AVE2M. Les données personnelles du professionnel sont conservées par l'AVE2M pendant toute la durée du contrat et pendant la durée nécessaire au respect de ses obligations légales.

Les données personnelles du professionnel sont destinées au personnel habilité de l'AVE2M ainsi qu'à l'ensemble des prestataires associés au fonctionnement de la plateforme.

Le professionnel bénéficie notamment à ce titre des droits suivants :

- Des droits d'accès, de rectification, de mise à jour, de portabilité et d'effacement des informations qui le concernent, ainsi qu'un droit à la limitation du traitement conformément aux articles 49,50,51,53 et 55 de la Loi Informatique et Libertés et aux dispositions des articles 15, 16, 17 et 18 du RGPD ;
- Droit d'opposition pour des motifs légitimes conformément aux dispositions de l'article 56 de la Loi Informatique et Libertés et à l'article 21 du RGPD ;
- Droit de définir le sort de ses données après sa mort, et choisir de communiquer ou non à l'opérateur, ses données à un tiers qui aura été préalablement désigné. En cas de décès et à

défaut d'instruction de la part du professionnel, l'AVE2M s'engage à détruire ses données, sauf si la conservation s'avère nécessaire à des fins probatoires ou pour répondre à une obligation légale.

Le professionnel peut exercer ses droits en adressant un courrier électronique à l'adresse : [contact.zinvaziv@orange.fr](mailto:contact.zinvaziv@orange.fr) ou en envoyant un courrier à : AVE2M, 13 rue Josémont Lauret PK 27 / Bourg Murat, 97418 La Plaine des Cafres.

Le professionnel a également la possibilité d'introduire une réclamation auprès des autorités de contrôle et notamment de la CNIL (<https://www.cnil.fr/fr/plaintes>).

L'ensemble des informations relatives au traitement de données personnelles réalisé par l'AVE2M sont détaillées au sein de la politique de confidentialité.

## **Section 10.02 Concernant les traitements réalisés par le professionnel**

Le professionnel peut être amené à collecter et traiter les données à caractère personnel des particuliers dans le cadre de l'exécution des prestations. A ce titre, il garantit qu'il traite ces données dans le respect des droits et obligations issus de la Réglementation sur les Données Personnelles (Loi I&L - RGPD).

## **Section 10.03 Concernant les données des particuliers**

Le professionnel sera sous-traitant du traitement des données à caractère personnel des particuliers qui souhaitent bénéficier d'une prestation dans le cadre du programme.

La finalité de ce traitement est le suivi, la gestion et la réalisation des prestations.

Pour ces traitements, l'AVE2M aura le statut de responsable de traitement au sens de la réglementation sur les données personnelles.

Il est donc expressément convenu entre les parties que l'opérateur, en tant que responsable des traitements, mettra tous les moyens en sa possession pour assurer la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel qui lui sont confiées.

Conformément à l'article 28 du RGPD, le professionnel s'engage à présenter des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences de la

Réglementation sur les Données Personnelles (*Loi I&L et RGPD*) et garantisse la protection des droits de la personne concernée.

Il est expressément convenu entre les parties que dans le cadre de cette sous-traitance, le professionnel s'engage à ne pas utiliser les données des particuliers pour d'autres finalités que celles indiquées au présent article et afin de répondre au programme « Ansemb kont zinvaziv ».

Le professionnel s'engage à ne pas réaliser de démarchages commerciaux abusifs et à ne pas proposer le programme en dehors du cadre défini par le présent contrat.

Le professionnel agira également en qualité de responsable de traitement des données personnelles des particuliers s'agissant des traitements autonomes dont seul le professionnel définit les finalités et les moyens pour l'exécution des prestations.

En tout état de cause, l'AVE2M et le professionnel s'engagent, au regard de leurs statuts respectifs, à traiter lesdites données personnelles pour les seules finalités exposées ci-dessus en conformité avec la réglementation sur les données personnelles.

## **Article XI. Responsabilité**

Le professionnel pourra engager la responsabilité de l'AVE2M dès lors qu'il aura préalablement notifié par lettre recommandée avec accusé de réception le

manquement allégué et que l'AVE2M n'aura pas répondu dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de cette mise en demeure.

En tout état de cause, il est rappelé que la responsabilité de l'AVE2M ne pourra être recherchée qu'en cas de faute prouvée.

L'AVE2M sera dégagée de plein droit de tout engagement et de toute responsabilité :

- liée à l'exécution même du contrat entre le professionnel et le particulier ;
- en cas de force majeure tel que définie par la jurisprudence applicable ;
- en cas de violation des présentes.

Le professionnel reconnaît par la présente que la responsabilité de l'AVE2M ne saurait être engagée en cas de dysfonctionnements ou d'interruptions des réseaux de transmission ou du matériel informatique du professionnel ou de l'utilisateur de la plateforme. L'AVE2M décline ainsi toute responsabilité en cas de perte de données, intrusions, virus, rupture de service ou autres problèmes étrangers à l'AVE2M.

En aucun cas, la responsabilité de l'AVE2M ne pourra être recherchée, quel que soit le type d'action intentée, pour un dommage indirect d'aucune sorte, et sans que la liste ne soit exhaustive, tout préjudice financier ou commercial, perte de bénéfice, trouble commercial, manque à gagner, préjudice d'un tiers, ou action intentée par un tiers contre le professionnel ainsi que leurs conséquences, lié aux présentes ou à leur exécution. Le professionnel est seul responsable de tout préjudice, direct ou indirect, matériel ou immatériel causé par lui-même ou un de ses préposés à l'AVE2M, à un utilisateur ou à des tiers du fait de son utilisation des services.

Les parties conviennent expressément que l'AVE2M peut faire appel à des prestataires extérieurs ou des partenaires pour exécuter tout ou partie des services.

Dans ce cas, le professionnel sera informé sur simple demande des garanties et niveau de service proposés par le prestataire extérieur qui lui seront opposables. En tout état de cause, l'AVE2M demeurera l'interlocutrice unique du professionnel en cas d'appel à des sous-traitants et n'engagera sa responsabilité que s'il est démontré qu'elle a commis une faute grave ou que le prestataire extérieur n'a pas respecté les garanties et niveau de services proposés.

Il est expressément convenu entre les parties que les stipulations de la présente clause continueront à s'appliquer même en cas de résolution des présentes constatée par une décision de justice devenue définitive.

## Article XII. Durée du contrat – résiliation

### Section 12.01 Durée

Le contrat est conclu pour une durée déterminée.

Il entre en vigueur à compter de la validation de l'inscription du professionnel sur la plateforme et, sous réserve des cas prévus à l'article 12.02. Il prendra fin au terme du programme, c'est-à-dire le 30 juin 2024, ou à une autre date qui pourrait être actée au travers d'un avenant à la convention partenariale entre l'AVE2M et la DEAL.

### Section 12.02 Hypothèses d'avertissement, de suspension et de résiliation

#### (a) Avertissement

En cas de violation des présentes dispositions ou des lois et règlements en vigueur, ainsi que d'absence de coopération et/ou de déloyauté, l'AVE2M pourra donner un avertissement au professionnel par courrier électronique et/ou notification sur la plateforme.

Ce courrier électronique indiquera les griefs reprochés ainsi que les obligations dont le non-respect est allégué.

### **(b) Suspension**

En cas de violation répétée des présentes dispositions ou des lois et règlements en vigueur, ainsi que d'absence de coopération et/ou de déloyauté, l'AVE2M pourra suspendre de plein droit l'accès aux services par le professionnel, sans indemnité au profit du professionnel et sans mise en demeure préalable.

Cette décision est portée à la connaissance du professionnel par courriel, indiquant les griefs reprochés ainsi que les obligations dont le non-respect est allégué.

L'AVE2M pourra déréférencer le professionnel de la plateforme afin qu'il régularise les manquements identifiés durant quinze (15) jours, à compter du courriel. A l'issue de ce délai, si le professionnel n'a pas corrigé les différents manquements, l'AVE2M pourra résilier ce contrat et supprimer le compte du professionnel de la plateforme, dans les conditions de la résiliation pour faute détaillée ci-après, et sans que le professionnel ne puisse exiger une quelconque indemnité.

En cas de suspicion de fraude du professionnel, l'AVE2M pourra suspendre son compte.

La suspicion de fraude peut résulter soit de plus de cinq (5) dossiers incohérents tels que cela est prévu par l'article 5.03 des présentes, soit des justificatifs falsifiés du professionnel fournis lors de son inscription.

Le professionnel pourra fournir tout justificatif dans un délai de quinze (15) jours à compter de la suspension. A l'issue de ce délai, si la fraude est avérée, l'AVE2M pourra résilier le présent contrat pour manquement.

Il est précisé qu'en cas de fraude ou de fausse déclaration, le remboursement des sommes indûment perçues pourra être exigé par l'AVE2M.

**Il est également précisé qu'aucune demande de remboursement d'une prestation effectuée durant la suspension d'un compte ne sera acceptée.**

Si le professionnel se voit refuser plus de cinq (5) dossiers incohérents, son compte pourra être suspendu pendant une durée de quinze (15) jours.

**Au bout de deux (2) suspensions liées aux refus de dossiers - soit dix (10) dossiers refusés, l'AVE2M pourra résilier le contrat pour manquement.**

Au bout de quatre (4) suspensions pour tout motif confondu, l'AVE2M pourra résilier le contrat pour manquement.

### **(c) Résiliation pour manquement**

En cas de manquement à ses obligations contractuelles par l'une des parties, l'autre partie pourra résilier de plein droit le présent contrat.

Dans un tel cas, la partie adressera à l'autre partie, sur support durable une lettre recommandée avec accusé de réception, faisant référence aux faits ou aux circonstances spécifiques et aux motifs justifiant l'envoi de cette notification, et lui enjoignant de remédier au manquement constaté sous trente (30) jours suivant l'envoi de ladite lettre. Si, au terme de ce délai, la partie défaillante n'a pas satisfait à toutes ses obligations et n'a pas apporté la preuve que son manquement est dû à un cas de force majeure, tel que défini à l'article 1218 du code civil, la partie plaignante pourra résilier de plein droit le présent contrat à l'expiration du délai de trente (30) jours susvisés.

Pendant le délai de trente jours, si le manquement est notifié par l'AVE2M, selon la nature du manquement qui aura été indiqué dans sa lettre recommandée, l'AVE2M se réserve la possibilité de suspendre la diffusion sur la plateforme des coordonnées du professionnel.

Il est toutefois précisé que si elle décide de résilier la fourniture de la totalité de ses services à un

professionnel, l'AVE2M sera dispensée de respecter le délai de préavis de trente jours si elle :

- Est assujettie à une obligation légale ou réglementaire de résilier la fourniture de la totalité de ses services d'intermédiation en ligne à un professionnel d'une manière qui ne lui permet pas de respecter ce délai de préavis ;
- Exerce un droit de résiliation pour une raison impérative prévue par le droit national en conformité avec le droit de l'Union Européenne ;
- Peut apporter la preuve que le professionnel concerné a enfreint à plusieurs reprises le présent contrat, ce qui a entraîné la résiliation de la fourniture de la totalité des services.

Lorsque ce délai de préavis ne s'applique pas, l'AVE2M sera quand même tenue de transmettre au professionnel concerné, sans retard indu, l'exposé des motifs de cette décision sur un support durable. Il est précisé qu'en cas de fraude ou de fausse déclaration, le remboursement des sommes indûment perçues pourra être exigé par l'AVE2M.

#### **(d) Résiliation pour convenance**

Le professionnel aura la possibilité de résilier le présent contrat pour simple convenance, en adressant une lettre recommandée avec accusé de réception à l'opérateur, sous réserve du respect d'un préavis de quinze (15) jours.

### **Section 12.03 Conséquences de la résiliation**

En cas de résiliation, les prises en charge en cours seront versées, mais aucun nouveau dossier ne pourra être ouvert.

Toute résiliation ou annulation du contrat entraînera le déréférencement du professionnel de la plateforme,

ainsi que l'annulation de l'accès au compte du professionnel.

Il est enfin précisé que l'AVE2M se réserve le droit de renvoyer vers le professionnel toute réclamation initiée par un particulier concernant l'une de ses prestations exécutées via le programme et conservera la possibilité de communiquer en visant sa collaboration avec le professionnel pendant une durée complémentaire de douze (12) mois à compter de la réception du courrier de résiliation.

Les dispositions prévues aux articles « Confidentialité » et « Protection des Données » resteront en vigueur en cas de résiliation des présentes et ce pour une durée complémentaire de cinq (5) ans sauf stipulation expresse ou disposition législative ou réglementaire contraire.

### **Article XIII. CONFIDENTIALITE**

Chaque partie s'engage à n'utiliser les informations confidentielles, directement ou indirectement, en tout ou partie, que pour la stricte exécution du présent contrat.

Toute divulgation infondée pourra engager la responsabilité de son auteur, et ce quelle que soit la cause de la divulgation.

Les obligations de confidentialité stipulées par la présente clause ne s'appliquent pas dans la mesure où :

- les informations confidentielles étaient légalement détenues par la partie destinataire avant leur divulgation ;
- les informations confidentielles ont été légalement divulguées à la partie destinataire par une tierce partie sans restriction de divulgation ;
- les informations confidentielles sont assujetties à une obligation légale de

divulgation par tout tribunal compétent, autorité ou administration.

La présente clause de confidentialité sera maintenue à l'expiration du contrat jusqu'à ce que les informations confidentielles passent dans le domaine public autrement que par une infraction de la partie destinataire.

## Article XIV. NON SOLICITATION DU PERSONNEL

Chacune des parties renonce à engager ou faire travailler, directement ou par personnel interposé, tout collaborateur de l'autre partie. Cet engagement est valable pendant toute la durée du contrat et pendant une durée minimum d'un an après rupture de ce dernier.

En cas de non-respect de cette disposition, il est convenu entre les parties que la pénalité facturée sera équivalente à un an du salaire proposé par le nouvel employeur.

## Article XV. DISPOSITIONS GENERALES – INDEPENDANCE

Si l'une quelconque des stipulations du contrat venait à être nulle au regard d'une disposition législative ou réglementaire en vigueur et/ou d'une décision de justice ayant autorité de la chose jugée, elle sera réputée non écrite mais n'affectera en rien la validité des autres clauses qui demeureront pleinement applicables.

Chacune des parties est une personne morale indépendante de l'autre, que ce soit d'un point de vue juridique ou financier. Ainsi chaque partie, agit en son nom propre et sous sa seule responsabilité.

Aucune des parties ne pourra être considérée comme le représentant de l'autre et ne pourra agir ni s'engager au nom de l'autre.

Néanmoins, chacune des parties s'engage à toujours se comporter vis-à-vis de l'autre, comme un partenaire loyal et de bonne foi, et notamment à porter sans délai à la connaissance de l'autre partie, tout différend ou toute difficulté qu'elle pourrait rencontrer dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

## Article XVI. ASSISTANCE - SUPPORT REPARATEUR

Tout professionnel peut saisir l'AVE2M :

- par courriel à [contact.zinvaziv@orange.fr](mailto:contact.zinvaziv@orange.fr)
- par courrier à AVE2M, 13 rue Josémont Lauret PK 27 / Bourg Murat 97418 La Plaine des Cafres.

## Article XVII. DROIT APPLICABLE - JURIDICTION COMPETENTE

Le présent contrat, son exécution et son interprétation sont soumis exclusivement au droit français.

Les parties s'efforceront de régler à l'amiable tout différend survenant entre elles au sujet de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation du présent contrat.

A défaut d'accord amiable dans un délai d'un mois à compter de la saisine de l'une des parties, le litige pourra être soumis aux tribunaux du ressort de la cour d'appel de Saint-Denis de La Réunion auxquels il est fait expressément attribution de compétence, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, y compris pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires, en référé ou par requête.