

## **Conditions Générales de Vente EKOKLEAN ON DEMAND pour le CLIENT / DEMANDEUR DE MISSION**

Les présentes conditions générales de vente, dénommées "CGV", constituent un contrat conclu entre

Vous, ci-après dénommé le **Client / Demandeur de mission**,

Et

La compagnie **Entreprise de propreté Ekoklean Inc.**, exploitant la marque commerciale « Ekoklean On Demand », enregistré sous le numéro d'entreprise du Québec 1174899857 est le, dont le siège social est situé 400 Avenue Laurier O #600, Montréal (QC) – H2V2K7, représentée par Madame Chrystèle Gimaret,

Ci-après dénommée **Ekoklean On Demand** ou le **Vendeur**

Préambule

**Ekoklean On Demand** propose une plateforme en ligne et une application mobile destinée à une clientèle constituée de Particuliers, personnes physiques ("Clients") permettant de réserver des "Services d'entretien ménager et/ou Désinfection" par des "Ekokleaners" dans leurs résidences.

**Sommaire**

1. **Définitions**
2. **Objet des conditions et mise à jour**
3. **Inscription du Client et création de son Espace abonné / Compte personnel**
4. **Dépôt de Demande de Mission**
5. **Statut de l'Ekokleaner**
6. **Notation et avis des Clients**
7. **Accessibilité à la Plateforme**
8. **Prix, modalités de détermination du prix**
9. **Codes promos et avoirs**
10. **Paiement et facturation**
11. **Annulation des Missions par le Client**
12. **Annulation des Missions par l'Ekokleaner**
13. **Incidents**
14. **License**
15. **Clôture du compte**
16. **Garanties légales et limitation de responsabilité**
17. **Droit de rétractation**
18. **Données à caractère personnel**
19. **Droit applicable**
20. **Règlement des différends**

## 1. Définitions

**Plateforme ou Plateforme Ekoklean On Demand :** Désigne les sites internet [www.ekokleanondemand.com](http://www.ekokleanondemand.com) et [www.ekokleanondemand.ca](http://www.ekokleanondemand.ca) et l'application mobile Ekoklean On Demand destinés à une clientèle de particuliers (les "Clients"). La Plateforme permet la réservation par des Clients de "Services d'entretien ménager ou Désinfection" par des Ekokleaners et la réception, acceptation et gestion par ces derniers des "Demandes de missions" correspondantes.

**Abonné(s) :** Désigne le/les Utilisateur(s) de la Plateforme qui transmettent des informations en vue de la création d'un compte en fonction du statut choisi (Client ou Ekokleaner).

**Client(s) :** Désigne le particulier, personne physique souhaitant réserver les "Services d'entretien ménager et/ou Désinfection".

**Contrat(s) de service(s) :** Désigne le contrat conclu entre le Client et Ekoklean On Demand en cas d'acceptation de la Demande Mission par un Ekokleaner

**Demande(s) de Mission(s) :** Désigne les demandes de réservation de Services d'entretien ménager et/ou Désinfection ("Mission") à des heures déterminées (créneaux horaires) auprès d'un Ekokleaner par l'intermédiaire de la Plateforme. Ces demandes peuvent être ponctuelles ou récurrentes.

**Espace abonné / Compte personnel :** Désigne l'espace dont l'accès est réservé aux Clients / Utilisateurs abonnés pour demander et gérer les demandes de Mission(s).

**Ekokleaner(s) :** Désigne le/les prestataire(s) de services (travailleur autonome) qui assurent des Missions après avoir suivi une formation spécifique délivrée et validée par Ekoklean On Demand.

**Mission(s) :** Désigne le Service de Nettoyage et/ou Désinfection effectué par un Ekokleaner en application du "Protocole de Nettoyage et/ou Désinfection" en réponse à une Demande de Mission.

**Offre(s) :** Désigne la proposition de Mission reçue par un Ekokleaner via la Plateforme sur la base des Demandes de Missions déposées par le Client.

**Protocole de Nettoyage et/ou Désinfection :** Désigne les règles de nettoyage et/ou désinfection et d'intervention que doit respecter l'Ekokleaner lorsqu'il fournit les Services d'entretien ménager et/ou Désinfection en utilisant les produits de nettoyage fournis par le Client, que ceux-ci aient ou non été achetés par la Plateforme Ekoklean On Demand.

**Prix :** Désigne la somme qu'un Client est tenu de payer en contrepartie de chaque Mission, incluant les taxes afférentes et proposée avant la validation de chaque Mission.

**Paiement du prix :** Désigne le paiement effectué par un Client via la Plateforme en contrepartie des Missions. Le paiement est réalisé en utilisant une carte de crédit ou tous moyens de paiement autorisé par Ekoklean On Demand.

**Utilisateur(s) :** Désigne les personnes qui consultent la Plateforme, quel que soit leur statut - visiteur(s) ou Abonné(s) - disposant ou non d'un accès aux parties réservées aux Clients ou Kleaners de la Plateforme.

**Contenu :** Désigne tout contenu afférent à Ekoklean On Demand, la Plateforme incluant notamment marques, images, photos, animations, vidéos, fichiers audio, polices, logos, base de données

## 2. Objet des conditions et mise à jour

Les présentes CGV déterminent les droits et obligations des parties dans cadre de la vente en ligne des Missions proposées par Ekoklean On Demand via la Plateforme.

Les CGV sont partie intégrante du contrat entre le Client et Ekoklean On Demand et sont librement consultables sur le site Internet [www.ekokleanondemand.ca](http://www.ekokleanondemand.ca) et l'application mobile d'Ekoklean On Demand. Le Client déclare être en mesure et en capacité de contracter légalement en vertu des lois Canadiennes.

Le Client déclare avoir pris connaissance de l'ensemble des CGV et de les accepter sans restriction ni réserve avant de valider chaque Demande de Mission.

Ekoklean On Demand s'assure que l'acceptation des présentes CGV soit claire et sans réserve en mettant en place une case à cocher et un clic de validation au moment de la confirmation de chaque Demande de Mission par le Client.

Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date du Paiement (ou du premier Paiement en cas de Mission récurrente) du Prix prévu par le Contrat de Service.

Ekoklean On Demand se réserve la possibilité de modifier les présentes CGV à tout moment par la publication d'une nouvelle version sur son site Internet et son application mobile.

Les Clients dont les coordonnées sont enregistrées sur la Plateforme seront notifiés par message email.

### **3. Inscription du Client et création de son Espace abonné / Compte personnel**

L'Utilisateur de la Plateforme Ekoklean On Demand souhaitant accéder aux services avec le statut de Client peut créer un Espace abonné / Compte personnel pour saisir les critères de la Mission recherchée (adresse du lieu de la prestation, date, durée et fréquence de la prestation, etc.).

Lors de la création de son Espace abonné / Compte personnel, l'Utilisateur sera invité à saisir des informations précises relatives au bien objet de la Mission.

Ces informations seront demandées sous forme de questionnaire à multiple réponses.

L'Utilisateur sera invité à cocher les cases correspondantes à la description précise de son bien (nombre de pièces, nombre de WC, nombre de lits, nombre de salles de bain, etc.) et les informations relatives au mode de paiement choisi.

L'Utilisateur sera en mesure d'enregistrer plusieurs biens et de décrire chacun d'entre sur la base des critères mentionnés ci-dessus.

Toutes ces informations seront demandées uniquement une fois puis mémorisées par la Plateforme. Elles pourront faire l'objet de modifications/mises à jour ultérieures par l'Utilisateur

L'inscription de l'Utilisateur sera validée lorsque tous les renseignements demandés seront communiqués par l'Utilisateur. L'Utilisateur sera alors en mesure de procéder à des Demandes de Mission.

Ekoklean On Demand concède un droit d'usage personnel et non exclusif de la Plateforme au Client via son Espace abonné / Compte personnel en lui permettant de bénéficier de tous les services proposés par Ekoklean On Demand.

Par l'intermédiaire de son Espace abonné / Compte personnel, le Client aura la possibilité de :

- Émettre des Demandes de Mission ;
- Bénéficier d'un outil de communication avec Ekoklean On Demand ;
- Consulter l'historique des Ekokleaners dont il a pu bénéficier des services ;
- Modifier les détails d'une Mission ;
- Modifier ou annuler une Mission en respectant les conditions et délais de prévenance stipulés ci-dessous ;
- Recevoir les factures au terme de chaque Mission ;
- Noter l'intervention de l'Ekokleaner et rédiger des avis sur la qualité de la prestation reçue.

## **4. Dépôt de Demande de Mission**

### **4.1.**

Afin de formuler une Demande de Mission, le Client détermine le bien objet de la prestation, la date et heure souhaitées pour la Mission et, le cas échéant, la récurrence souhaitée.

Les Ekokleaners n'ont pas la faculté de fixer leur propre politique tarifaire sur la Plateforme. Le Prix de la Mission est automatiquement déterminé par la Plateforme Ekoklean On Demand sur la base de la description du bien effectué lors de la première connexion (cf. Article 3 - Inscription du Client et Article 5 - Prix).

### **4.2.**

La Demande de Mission est transmise sous forme d'Offre aux Ekokleaners disponibles à proximité de l'adresse du bien objet de la prestation demandée.

Les Ekokleaners sont libres d'accepter ou de refuser les Offres reçues par l'intermédiaire de la Plateforme Ekoklean On Demand.

En cas de refus de l'Offre par un Ekokleaner, Ekoklean On Demand fera ses meilleurs efforts pour transmettre les Demandes de mission auprès des Ekokleaners correspondant aux critères fixés par le Client.

En fonction des critères de recherche saisis et des réponses des Ekokleaners, Ekoklean On Demand propose au Client une sélection d'Ekokleaners disponibles à proximité.

Le Client a alors la possibilité de choisir un Ekokleaner en fonction de critères tels que la note moyenne attribuée à l'Ekokleaner par les Clients, les commentaires des Clients sur l'Ekokleaner.

La commande de la Mission s'effectue lorsque le Client choisi l'un des Ekokleaners proposés par la Plateforme.

### **4.3.**

Le Client a la possibilité de désigner un ou plusieurs Ekokleaners favoris.

Ekoklean On Demand prendra en compte ce choix dans l'établissement de la mise en relation et s'efforcera pour que lors de chaque nouvelle Demande de Mission, le Client entre en relation prioritairement avec son / ses Ekokleaner(s) favori(s).

Cependant cette mise en relation ne peut être garantie et dépendra en premier lieu de la disponibilité et de la réponse de l'Ekokleaner concerné (cf. 4.2. ci-dessus).

Dès lors, en cas de refus de l'Offre par l'Ekokleaner désigné, Ekoklean On Demand se chargera de transmettre la Demande de mission à d'autres Ekokleaners disponibles et proches du lieu de réalisation de la Mission en application de l'article 4.2. Ci-dessus.

### **4.4.**

Ekoklean On Demand n'est pas tenue de faire aboutir toutes les Demandes de Mission.

Ekoklean On Demand s'oblige à informer le Client de toute annulation de Mission par l'Ekokleaner. Dans ce cas, Ekoklean On Demand notifie le Client par courrier électronique, via la Plateforme et ce, dans un délai raisonnable.

## **5. Statut de l'Ekokleaner**

Un seul type d'Ekokleaners peut répondre à la Demande de Mission : un Ekokleaner exerçant son activité en qualité de travailleur autonome.

La Mission est réalisée conformément aux présentes CGV

Ekoklean On Demand est seule responsable de :

- La bonne réalisation du Contrat de service conclu avec le Client ;
- Des dommages causés par l'Ekokleaner au Client et aux biens de celui-ci.

Une fois la Mission réalisée conformément Ekoklean On Demand prélèvera automatiquement le Prix sur le moyen de paiement enregistré sur la Plateforme par le Client et les honoraires de l'Ekokleaner.

## **6. Notation et avis des Clients**

Les Clients peuvent postérieurement à chaque Mission :

- Évaluer les Services d'entretien ménager et/ou Désinfection rendus par l'Ekokleaner ;
- Déposer des commentaires sur les Services d'entretien ménager et/ou Désinfection rendus par l'Ekokleaner.

L'évaluation est effectuée sur une échelle de 5 points.

Le Client peut noter la prestation de l'Ekokleaner en lui attribuant une note comprise entre 1 et 5 (5 étant la meilleure note pouvant être attribuée).

Une note basée sur la moyenne des notes reçues sera alors attribuée à l'Ekokleaner.

La note moyenne et les commentaires des Clients seront visibles par les Clients et l'Ekokleaner :

- La note moyenne est publiée automatiquement sur la Plateforme.
- L'appréciation du Client est rédigée et publiée sur la Plateforme Ekoklean On Demand sous forme d'un avis avec sa date et des éventuelles mises à jour.

En application de la loi, un contrôle peut être exercé par Ekoklean On Demand sur les avis des Clients avant leur publication.

Ekoklean On Demand précise que les avis correspondant à des Notes comprises entre 1 et 3 feront l'objet d'un contrôle et ne seront pas publiés.

Les avis correspondant à des notes comprises entre 4 et 5 seront automatiquement publiés sans relecture.

Dans l'hypothèse où un avis ne serait pas publié, Ekoklean On Demand pourra informer le Client des motifs justifiant son rejet.

Une fois la Mission effectuée par l'Ekokleaner, le Client peut également former une réclamation sur la qualité de la prestation en s'adressant au Service après-vente dont les coordonnées sont les suivantes

Service client Ekoklean On Demand  
Email : [contact@ekokleanondemand.ca](mailto:contact@ekokleanondemand.ca)  
Telephone : 438 270-3820

En cas de réclamation, le Service après-vente d'Ekoklean On Demand s'assurera de prendre contact l'Ekokleaner et, le cas échéant, de faire effectuer des travaux de reprise afin de compléter la Mission.

Ekoklean On Demand engagera sa responsabilité pour toutes les conséquences dommageables résultant des actions, omissions, fautes, erreurs, défaillances et négligences commises par un Ekokleaner au titre de chaque Contrat de service.

## **7. Accessibilité à la Plateforme**

La Plateforme est accessible 24h/24h, 7J/7J.

Toutefois, Ekoklean On Demand ne garantit pas que la Plateforme fonctionnera sans interruption et sera exempte d'erreurs ou de bugs.

Ekoklean On Demand ne sera pas responsable des dommages subis par les Clients à raison de l'impossibilité de déposer des Demandes de Missions.

## **8. Prix, modalités de détermination du Prix**

Le Prix dû en contrepartie des Services d'entretien ménager et/ou Désinfection est indiqué toutes taxes comprises et en dollars canadiens avant la validation de chaque Mission.

Ekoklean On Demand remet au Client sur la Plateforme un devis gratuit personnalisé à sa demande et en temps réel.

Le Prix est déterminé sur la base de la durée estimée par la Plateforme pour la réalisation de la Mission demandée étant précisé que cette durée tient compte des informations relatives au bien objet de la Mission, telles que renseignées par le Client lors de la création de son Espace abonné / Compte personnel à savoir notamment :

- Caractéristiques de bien : nombre de pièces, nombre de lits, nombre de toilettes, nombre de salle de bain, etc. ;
- Options sélectionnées : désinfection, nettoyage du réfrigérateur ...

## **9. Codes promos et avoirs**

Les Clients ont la possibilité d'indiquer un code correspondant, soit à une promotion ponctuelle, soit à un avoir dont l'objet est de réparer le dommage ayant pu être causé au Client à la suite d'un incident.

Ces codes promo ou avoirs sont donc susceptibles d'offrir au Client une remise sur le prix initial de la Mission.

Le Code promo ou Avoir doit être rentré au moment de la confirmation de la Demande de Mission dans l'encadré réservé "Code promo" et prévu à cet effet. Cette remise est financée par Ekokean On Demand

Le Client devra cliquer sur "Appliquer" afin que le code promo et/ou avoir soient bien pris en compte.

Par l'acceptation des présentes CGV, le Client reconnaît que les codes promo :

- i) Ne peuvent pas être utilisés à des fins autres que celles envisagées selon les conditions spécifiques établies par Ekoklean On Demand pour chaque code promo ;
- ii) Ne peuvent pas être dupliqués, vendus ou transférés d'aucune façon, ni être mis à disposition du public en général en étant postés sur un forum public ou sur un réseau social sans autorisation expresse d'Ekoklean On Demand ;
- iii) Peuvent expirer avant d'être utilisés et être désactivés par Ekoklean On Demand à tout moment pour quelque raison sans que cela n'engage la responsabilité d'Ekoklean On Demand ;
- iv) Ekoklean On Demand se réserve le droit de refuser tout code promo et/ou rendre la Demande de Mission et l'utilisation des codes promo d'un Client invalide dans le cas où Ekoklean On Demand estimerait que l'utilisation du code promo s'est faite de façon erronée, frauduleuse, illégale ou contraire aux conditions spécifiques applicables aux codes promo ou aux présentes CGV.

Par ailleurs, Ekoklean On Demand se réserve le droit de :

- Procéder à la clôture de l'Espace abonné/Compte personnel n'ayant pas respecté les conditions ci-dessus ;

- Demander le remboursement aux Clients des codes promo utilisés en violation des conditions ci-dessus.

## **10. Paiement et facturation**

### **10.1.**

Ekoklean On Demand met à la disposition du Client un module de paiement multicanal indépendant.

Les données de paiement du Client seront recueillies par le module de paiement multicanal et seront conservées par ce dernier de façon sécurisée pendant le temps de son inscription aux services d'Ekoklean On Demand.

Seuls les moyens de paiement suivants sont acceptés : cartes bancaires (MasterCard, VISA, AMEX)

Tous les paiements découlant des contrats doivent être effectués par l'intermédiaire du module de paiement multicanal proposé par Ekoklean On Demand.

Le Client devra payer le Prix total indiqué par la Plateforme et permettre ainsi l'encaissement de celui-ci par le prestataire de services de paiement utilisé par Ekoklean On Demand.

Le prestataire de services de paiement détient en fiducie le montant payé par le Client.

### **10.2.**

A la réception du paiement, une facture sera envoyée au Client.

Un récapitulatif des factures émises durant les dix (10) dernières années sera consultable à partir de l'Espace abonné / Compter personnel de chaque Client.

## **11. Annulation des Missions par le Client**

Le Client peut annuler une Mission en respectant les conditions suivantes à partir de son Espace client :

### **11.1.**

Une mission commandée avec un délais de moins de 12h (dite mission "instantanée") peut être annulée à tout moment.

Le client sera néanmoins prélevé de 25% du Prix si un Ekokleaner a validé la mission et que celle-ci est annulée moins de 2h avant sa réalisation.

### **11.2.**

L'annulation d'une Mission ponctuelle peut être effectuée sans frais jusqu'à 12 heure avant le début de la Mission.

Passé ce délai, le Client qui souhaite néanmoins annuler la Mission sera prélevé de 50% du Prix

### **11.3.**

Le Client qui a demandé un Mission récurrente peut annuler chacune des interventions programmées à tout moment sous réserve de respecter un délai minimum de prévenance de 24h avant le début de la plus prochaine intervention.

Passé ce délai, le Client qui souhaite néanmoins annuler la Mission ou la récurrence, sera prélevé de 50% du Prix d'une intervention.

## **12. Annulation des Missions par l'Ekokleaner**

Dans l'hypothèse où l'Ekokleaner sera contraint d'annuler la Mission, Ekoklean On Demand s'engage à informer le Client dans les meilleurs délais et à proposer la Demande de mission à ses Ekokleaners disponibles.

La Mission sera alors confiée au premier Ekokleaner ayant validé la nouvelle Offre.

Le Client sera notifié/informé de l'identité du nouvel Ekokleaner désigné, par message email.

### **13. Incidents**

A l'arrivée de l'Ekokleaner à la résidence objet de la Missions, certains incidents peuvent être relevés par l'Ekokleaner (accès impossible, présence non prévue d'animaux, casse d'objet, fuite d'eau, problèmes électriques, absence de produits ou de matériel de nettoyage).

Si l'incident empêche la réalisation de la Mission, celle-ci devra être annulée ou reportée.

En cas d'annulation, c'est-à-dire d'impossibilité pour le Client de donner accès au lieu ou de fournir les produits ou matériel de nettoyage, le Prix sera intégralement facturé au Client.

Dans l'hypothèse où le Client serait en mesure de se rendre sur place pour donner accès au lieu, l'Ekokleaner effectuera la Mission mais le temps d'attente sera également facturé.

### **14. License**

Sous réserve du respect des présentes CGV, Ekoklean On Demand et ses partenaires concèdent au Client, une licence personnelle non-exclusive, non-cessible, non-transférable et révocable d'utilisation de la Plateforme et du Contenu, aux seules fins de commander/gérer des Missions (en conformité avec les présentes CGV).

Par conséquent, le Client ne peut (lui-même ou permettre à un tiers de) notamment :

- Copier, reproduire, extraire tout ou partie de la Plateforme et du Contenu mis à disposition par Ekoklean On Demand, en dehors des cas autorisés par les présentes CGV et par la législation applicable ;
- Publier et/ou utiliser le Contenu sur un site, média, réseau, système ou tout support autre que ceux expressément autorisés par les présentes CGV ;
- Utiliser la Plateforme pour stocker et/ou transmettre des fichiers, documents, données, textes, images, vidéos ou tout autre contenu illicite ou portant atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers ;
- Décompiler, compiler, procéder à l'ingénierie inverse, désassembler, modifier, altérer ou transformer de quelque manière que ce soit le code objet de la Plateforme et/ou du Contenu en code source, ou tenter d'obtenir de quelque manière le code source, les algorithmes ou idées sous-jacentes de la Plateforme;
- Modifier la Plateforme et/ou le Contenu ou utiliser des versions modifiées (notamment des œuvres dérivées);
- Distribuer, concéder une licence ou une sous-licence, céder, partager, vendre, louer, prêter, transférer, céder, exploiter en temps partagé ou exploiter de quelque manière que ce soit la Plateforme et/ou le Contenu;
- Utiliser la Plateforme et/ou le Contenu à des fins autres que celles expressément autorisées par les présentes Conditions Générales ;
- Transmettre des fichiers contenant des virus, des fichiers corrompus, ou tous autres programmes similaires à la Plateforme qui pourraient endommager ou nuire au fonctionnement de la Plateforme, de l'ordinateur d'une autre personne, des Services d'Ekoklean On Demand, ou tout matériel informatique, ou équipement de télécommunication ;
- Tenter d'obtenir un accès non autorisé à la Plateforme et plus généralement aux Services d'Ekoklean On Demand.

Le Client s'engage à respecter les termes et conditions des licences concédées par les partenaires d'Ekoklean On Demand pour l'utilisation de la Plateforme.

Les licences consenties mentionnées ci-dessus seront révoquées immédiatement, automatiquement et de plein droit lorsque le Client ou Ekoklean On Demand décideront de cesser leurs relations, quelle qu'en soit la cause, dans les conditions prévues aux présentes CGV.

Le Client devra alors immédiatement cesser d'utiliser les droits concédés au titre des licences mentionnées ci-dessus.

## **15. Clôture du compte**

Le Client a le droit de clôturer son Espace abonné / Compte personnel à tout moment depuis la Plateforme.

La clôture de l'Espace abonné / Compte personnel aura pour effet d'annuler les Missions programmées non-encore réalisées, sous réserve des règles prévues à l'article 11 ci-dessus.

Les Missions réalisées nonobstant la clôture de l'Espace abonné / Compte personnel du Client par application de l'article 11 ci-dessus seront facturées au Client dans les conditions de l'article 10 ci-dessus.

Les factures et attestations fiscales émises au Client seront conservées par Ekolean on Demand et pendant dix (10) ans à compter de la clôture de l'Espace abonné / Compte personnel. Pendant cette durée, le Client pourra solliciter copies de ces documents en envoyant une demande à [contact@ekokleanondemand.ca](mailto:contact@ekokleanondemand.ca)

## **16. Garanties légales et limitation de responsabilité**

Ekoklean On Demand engagera sa responsabilité pour toutes les conséquences dommageables résultant des actions, omissions, fautes, erreurs, défaillances et négligences qu'il commettrait au titre de chaque Contrat de service, de ses suites ou conséquences.

En conséquence, EKOKLEAN ON DEMAND est responsable des dommages causés à autrui à l'occasion de l'exécution de ses obligations et garantit le Client et atteste avoir souscrit à une assurance en responsabilité civile professionnelle (numéro de police 82999691-001) auprès de :

LA CAPITALE  
425 BOUL DE MAISONNEUVE OUEST  
BUREAU 500  
MONTREAL QC H3A 3G5

## **17. Droit de rétractation**

Le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la validation de la Mission pour exercer son droit de se rétracter sans donner de motif.

Afin d'exercer ce droit, le Client doit transmettre à Ekoklean On Demand (400 avenue Laurier O #600 – Montreal – QC – H2V2K7) avant l'expiration du délai ci-dessus :

- Soit le formulaire joint en annexe aux présentes CGV ;
- Soit une déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

Il est néanmoins rappelé que conformément aux dispositions de l'article L. 221-21-8 du Code de la consommation, ce droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de services qui ont été pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation.

Ainsi, lorsque la Mission demandée doit être effectuée avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours, le Client sera invité à cocher une case pour reconnaître qu'il :

- Donne son accord exprès et préalable pour que la mission puisse débuter avant l'expiration de ce délai et
- Renonce expressément à son droit de rétractation.

Ekoklean On Demand s'assure que la renonciation à ce droit soit claire et sans réserve en mettant en place

une case à cocher et un clic de validation au moment de la confirmation de chaque Demande de Mission par le Client.

Nonobstant ces dispositions, le Client conserve le droit d'annuler les Mission, selon les conditions définies à l'article 11 ci-dessus.

#### **18. Données à caractère personnel**

Les données fournies par le Client lors de son inscription sont des Données Personnelles dont la collecte et le traitement sont prévus dans la Politique de Protection des Données Personnelles d'Ekoklean On Demand.

En acceptant les présentes CVG, l'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance de la Politique de Protection des Données Personnelles et l'avoir acceptée.

#### **19. Droit applicable**

Les présentes CGV sont régies par la loi Canadienne.

#### **20. Règlement des différends**

En cas de désaccord entre Ekoklean On Demand et le Client, et lorsque ce désaccord n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable par écrit directement auprès du service client Ekoklean On Demand via l'adresse [contact@ekokleanondemand.ca](mailto:contact@ekokleanondemand.ca), le Client peut présenter ses réclamations :

- Auprès de l'Office de la protection des consommateurs :  
<https://www.opc.gouv.qc.ca/contact/consommateur/>

Version en vigueur à compter du 29 janvier 2021.

## ANNEXE- MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

A l'attention de :

Ekoklean On Demand  
400 Av Laurier O  
#600  
Montréal, QC – H2V2K7  
contact@ekokleanondemand.ca

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de services (\*) ci-dessous :

Commandé le (\*)/reçu 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 :

(\*) Rayez la mention inutile.