

TERMES ET CONDITIONS de Solutions CleanerHomes Inc.

Dernière mise à jour : 2025/05/18

Ces Termes et Conditions de service (« Conditions ») constituent un accord juridiquement contraignant entre vous (« vous », « Utilisateur » ou « Nettoyeur ») et Solutions CleanerHomes Inc. (« CleanerHomes », « nous », « notre » ou « nos »), régissant votre accès et votre utilisation de la plateforme en ligne de Solutions CleanerHomes Inc., de son site Web, de ses applications mobiles et des services associés (collectivement, la « Plateforme »). En accédant à la Plateforme, en la parcourant ou en l'utilisant de quelque manière que ce soit, vous reconnaissez expressément avoir lu, compris et accepté d'être lié par les présentes Conditions sans limitation ni réserve. Si vous n'acceptez pas l'intégralité de ces Conditions, vous ne devez pas accéder à la Plateforme ni l'utiliser.

1. Objectif de la Plateforme et Nature des Services

CleanerHomes est une place de marché numérique facilitant la mise en relation indépendante entre des particuliers ou entités recherchant des services de nettoyage résidentiel (« Utilisateurs ») et des travailleurs autonomes ou entreprises enregistrées offrant de tels services (« Nettoyeurs »). CleanerHomes agit uniquement en tant qu'intermédiaire neutre et ne fournit, ne contrôle, ne supervise, ne dirige ni ne gère aucun service de nettoyage.

Important : CleanerHomes n'emploie pas, ne retient pas et ne contracte pas les Nettoyeurs comme employés. Tous les Nettoyeurs agissent à titre de travailleurs autonomes et fournissent leurs services à leur entière discrétion. Toutes les obligations contractuelles, attentes et litiges relatifs aux services de nettoyage relèvent exclusivement des Utilisateurs et des Nettoyeurs.

2. Statut de Travailleur Autonome et Renonciation aux Réclamations d'Emploi

Les Nettoyeurs reconnaissent et acceptent qu'ils sont des travailleurs autonomes et ne sont pas employés par CleanerHomes. Rien dans ces Conditions ne doit être interprété comme créant une relation d'emploi, de coentreprise, d'agence ou de partenariat.

Les Nettoyeurs comprennent et acceptent qu'ils sont responsables de leur propre :

- Assurance ;
- Impôts, y compris tous impôts locaux, provinciaux et fédéraux ;
- Déclaration de revenus auprès des autorités gouvernementales compétentes.

Les Nettoyeurs reconnaissent que CleanerHomes n'est pas responsable de fournir des avantages, des retenues salariales ou tout autre service relevant d'un employeur. Les Nettoyeurs sont seuls responsables de leurs opérations commerciales, y compris l'obtention d'une assurance adéquate et le respect de leurs obligations fiscales.

Les Nettoyeurs renoncent à tout droit à des avantages liés à l'emploi, y compris mais sans s'y limiter aux salaires, retenues fiscales, indemnités d'accident du travail, assurance-emploi, et toute réclamation en vertu de la Loi sur les normes du travail (Québec) ou lois similaires.

CleanerHomes n'embauche, ne retient ni n'emploie les Nettoyeurs, et tous les Nettoyeurs agissent à titre de travailleurs autonomes. Tous les services sont rendus directement entre l'Utilisateur et le Nettoyeur, et CleanerHomes n'a aucune obligation ni implication dans l'exécution, la supervision ou le résultat de ces services.

Les Nettoyeurs renoncent expressément à tout droit de réclamer des salaires, avantages, indemnités de départ, préavis, congés payés ou tout autre droit lié à l'emploi en vertu des lois provinciales ou fédérales sur les normes d'emploi, y compris mais sans s'y limiter à la Loi sur les normes du travail (Québec).

3. Admissibilité, Conformité Légale et Normes de Conduite

3.1 Critères d'Admissibilité

En vous inscrivant ou en utilisant la Plateforme, vous déclarez et garantissez que vous remplissez les critères minimaux suivants :

- Vous avez au moins 18 ans ;
- Vous résidez dans la province de Québec ou êtes légalement autorisé à y accéder aux services ;
- Si vous agissez comme Nettoyeur, vous êtes légalement autorisé à travailler au Québec et respectez toutes les lois provinciales et fédérales applicables en matière de travail, fiscalité, immigration et enregistrement d'entreprise ;
- Vous possédez tous les permis, licences ou autorisations requis pour fournir des services de nettoyage résidentiel, le cas échéant ;
- Vous êtes capable de conclure des contrats juridiquement contraignants ;
- Vous n'êtes pas actuellement interdit ou suspendu d'utiliser la Plateforme.

Pour accéder à la Plateforme, les Utilisateurs et Nettoyeurs doivent créer un compte et fournir des informations exactes, complètes et à jour. Vous êtes seul responsable de la confidentialité de vos identifiants et de toute activité effectuée via votre compte.

CleanerHomes se réserve le droit de vérifier votre admissibilité à tout moment et peut suspendre ou résilier votre compte sans préavis si elle a des raisons de croire que vous ne répondez pas à ces exigences.

CleanerHomes se réserve le droit, à sa seule et absolue discrétion, de suspendre, restreindre, désactiver ou supprimer définitivement tout Utilisateur ou Nettoyeur de la Plateforme, à tout moment et pour toute raison ou sans raison, avec ou sans préavis. Cela inclut, sans s'y limiter, les cas de conduite suspecte, de violation des présentes Conditions, d'infraction aux lois ou règlements applicables, ou de comportement jugé préjudiciable à l'intégrité, la réputation ou le bon fonctionnement de la Plateforme.

Les Utilisateurs et Nettoyeurs reconnaissent et acceptent expressément que l'accès à la Plateforme CleanerHomes est un privilège révocable et non un droit garanti, et que toute décision de CleanerHomes de refuser, limiter ou révoquer l'accès est finale et contraignante. Aucune partie ne pourra contester, faire appel ou remettre en question une telle décision, et CleanerHomes ne sera tenue responsable d'aucun dommage, perte ou réclamation résultant de telles actions.

En utilisant la Plateforme, tous les Utilisateurs et Nettoyeurs acceptent cette clause et renoncent à tout droit de contester, de porter plainte ou de contester de quelque manière que ce soit la discrétion de CleanerHomes dans l'administration de l'accès à la Plateforme.

3.2 Conformité aux Lois du Québec

Tous les Utilisateurs et Nettoyeurs s'engagent à respecter l'ensemble des lois et règlements applicables de la province de Québec et les lois fédérales du Canada, y compris mais sans s'y limiter à :

- Le Code civil du Québec ;
- La Loi sur les normes du travail ;
- La Charte des droits et libertés de la personne ;
- Toutes lois applicables en matière fiscale, d'emploi, de protection du consommateur et de confidentialité.

Toute violation de ces obligations légales peut entraîner une exclusion permanente de la Plateforme ainsi que des poursuites judiciaires.

3.3 Vérifications des Antécédents et Collecte de Données

CleanerHomes peut, à sa seule discrétion, faire appel à un fournisseur tiers pour effectuer des vérifications d'antécédents sur les Nettoyeurs personnes physiques, mais n'effectue expressément aucune vérification sur les entités juridiques (entreprises, sociétés ou partenariats). Toutes les vérifications, lorsqu'elles ont lieu, sont limitées dans leur portée et reposent sur les données et limites des bases de données tierces. CleanerHomes ne fait aucune déclaration ni garantie, expresse ou implicite, quant à l'exactitude, la complétude, la suffisance ou l'actualité de toute vérification d'antécédents. CleanerHomes décline toute responsabilité pour les actes, omissions ou conséquences découlant d'informations erronées, obsolètes, incomplètes ou indisponibles.

Les Utilisateurs assument l'entière responsabilité de procéder à leurs propres évaluations et d'exercer leur jugement indépendant avant d'engager un Nettoyeur.

En vous inscrivant ou en utilisant la Plateforme, vous consentez expressément à ce qui suit :

- Autoriser CleanerHomes à effectuer des vérifications d'antécédents via des fournisseurs tiers, y compris la vérification de l'identité, des antécédents judiciaires, de l'historique d'emploi et d'autres informations personnelles ;
- La collecte, l'utilisation, le traitement, le stockage et la divulgation de données personnelles (y compris des informations sensibles) jugées nécessaires par CleanerHomes, conformément à notre Politique de confidentialité ;
- Le partage de ces informations avec des fournisseurs de services, les autorités policières, les organismes de réglementation ou les Utilisateurs, tel que requis ou permis par la loi.

Vous reconnaissez en outre que CleanerHomes peut conserver vos informations aussi longtemps que nécessaire pour respecter ses obligations légales, maintenir des dossiers, faire valoir ses droits ou protéger l'intégrité de la Plateforme.

3.4 Conduite Professionnelle et Intégrité de la Plateforme

Tous les Utilisateurs et Nettoyeurs s'engagent à se comporter de manière professionnelle et respectueuse en tout temps lors de l'utilisation de la Plateforme. Cela inclut, sans s'y limiter, les obligations suivantes :

- Traiter toutes les parties — Utilisateurs, Nettoyeurs et personnel de CleanerHomes — avec courtoisie, équité et dignité ;
- S'abstenir de toute forme de discrimination, harcèlement, abus, propos injurieux ou comportement menaçant ;
- Fournir ou recevoir des services de manière honnête, fiable et de bonne foi ;
- S'abstenir de toute activité frauduleuse, trompeuse ou illégale sur ou via la Plateforme ;
- Ne pas usurper des qualifications, disponibilités, identités ou compétences ;
- Respecter les biens, la vie privée et les limites personnelles ;
- Se conformer à toutes les politiques, procédures et exigences techniques de la Plateforme ;
- Fournir des informations exactes, à jour et complètes lors de l'inscription et de l'utilisation de la Plateforme, et mettre rapidement à jour tout changement ;
- Utiliser la Plateforme uniquement à des fins légales et ne pas participer à ou promouvoir une conduite illégale.

3.5 Responsabilités des Nettoyeurs et Assurance

Les Nettoyeurs doivent effectuer tous les services de nettoyage de manière sécuritaire, hygiénique et responsable, en prenant toutes les précautions raisonnables pour éviter les blessures personnelles, les dommages matériels ou les perturbations des lieux.

Les Nettoyeurs reconnaissent et acceptent qu'ils sont seuls responsables des dommages causés lors de la prestation de services de nettoyage et seront tenus responsables de toute perte, réparation ou remplacement en résultant pour l'Utilisateur. CleanerHomes recommande fortement à tous les Nettoyeurs d'obtenir et de maintenir une assurance responsabilité civile ou une assurance commerciale pour se protéger contre les dommages matériels, accidents ou autres réclamations potentielles.

CleanerHomes ne fournit pas de couverture d'assurance pour les Nettoyeurs et n'assume aucune responsabilité pour les dommages non assurés.

4. Confidentialité et protection des informations

Tous les Utilisateurs et Nettoyeurs reconnaissent et acceptent les obligations de confidentialité suivantes :

• **Informations confidentielles** : Les Utilisateurs et les Nettoyeurs doivent préserver la confidentialité de toutes les informations sensibles et personnelles qu'ils reçoivent ou auxquelles ils accèdent via la Plateforme, y compris, sans s'y limiter, toute information relative à l'identité de l'autre partie, ses coordonnées, préférences personnelles, activités professionnelles, informations financières ou toute autre information confidentielle ou exclusive (« Informations confidentielles »).

• **Obligation de protection** : Les Utilisateurs et les Nettoyeurs doivent prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger les Informations confidentielles contre tout accès, usage ou divulgation non autorisés, et ne doivent ni divulguer, ni partager, ni permettre l'accès à ces Informations confidentielles sauf si cela est nécessaire pour remplir les obligations des présentes Conditions, ou si cela est requis par la loi ou la réglementation applicable.

• **Recours juridique** : Toute violation de cette obligation de confidentialité par un

Utilisateur ou un Nettoyeur pourra entraîner une action en justice de la part de CleanerHomes, incluant, sans s'y limiter, une demande d'injonction, des dommages-intérêts et tout autre recours légal disponible. De telles violations pourront entraîner la suspension ou la résiliation immédiate du compte, et exposer la partie fautive à une responsabilité civile ou pénale.

• **Obligation de signalement** : En cas de violation ou de soupçon de violation de confidentialité, les Utilisateurs et les Nettoyeurs s'engagent à informer immédiatement CleanerHomes et à prendre toutes les mesures nécessaires pour atténuer tout préjudice causé par ladite violation.

5. Modalités de paiement et traitement

Les paiements sont traités par des prestataires tiers. Les Utilisateurs s'engagent à payer l'intégralité du coût des services, ainsi que les taxes et frais applicables. Les Nettoyeurs reçoivent leur paiement après l'exécution du service, sous réserve de possibles retenues en vertu de la Section 6.

CleanerHomes facture des frais aux Utilisateurs et aux Nettoyeurs pour les services rendus, y compris, mais sans s'y limiter, les frais de service, frais de réservation ou commissions. Les Utilisateurs acceptent de payer tous ces frais tels que stipulés par CleanerHomes, et ces frais ne peuvent faire l'objet d'aucune contestation. Ces frais peuvent être modifiés à la discrétion de CleanerHomes, et vous acceptez de vous conformer à toute modification.

CleanerHomes n'est pas responsable des retards, erreurs ou litiges liés aux prestataires de services de paiement tiers. Les Utilisateurs et les Nettoyeurs doivent accepter les conditions générales et politiques de confidentialité applicables de ces prestataires.

CleanerHomes utilise des prestataires tiers pour traiter tous les paiements et versements. En utilisant la Plateforme, vous acceptez d'être lié par les conditions et politiques de confidentialité de ces prestataires. CleanerHomes ne peut être tenu responsable des éléments suivants :

- Transactions retardées ou échouées ;
- Erreurs ou annulations de paiement ;
- Frais non autorisés ou vols d'identité ;
- Tout échec technique ou de traitement imputable au prestataire de paiement.

Tous les risques liés au traitement des paiements sont entièrement assumés par l'Utilisateur et le Nettoyeur.

6. Politique de litige et de retenue de paiement

En cas de plainte ou de litige émis par un Utilisateur, CleanerHomes peut :

- Retenir temporairement ou définitivement les paiements destinés au Nettoyeur ;
- Enquêter sur la réclamation à l'aide de ses procédures internes ;
- Décider, à sa seule discrétion, si le paiement doit être versé ou non.

Les décisions de CleanerHomes concernant les litiges de paiement sont finales et contraignantes. Les Nettoyeurs renoncent à tout droit d'action en justice contre CleanerHomes concernant les paiements retenus.

En cas de litige, plainte, rétrofacturation, avis négatif, comportement signalé ou problème de qualité concernant un service de nettoyage rapporté par un Utilisateur (formellement ou non), CleanerHomes se réserve le droit exclusif et unilatéral, à sa seule discrétion et sans préavis, de :

- Retenir ou retarder tout paiement dû au Nettoyeur pendant l'enquête ou la résolution du litige ;
- Retenir définitivement le paiement si CleanerHomes, à son entière discrétion et jugement, estime que le Nettoyeur a pu causer un dommage, mal exécuter le service, ne pas s'être présenté, avoir agi de manière non professionnelle ou autrement compromis la réputation ou l'intégrité de la Plateforme.

Les Nettoyeurs renoncent irrévocablement à tout droit de contester une telle décision de retenue, et acceptent que CleanerHomes n'ait aucune obligation de verser le paiement dans ces circonstances. Les Nettoyeurs renoncent également à toute action en justice, procédure de recouvrement, ou recours devant une cour des petites créances contre CleanerHomes liée à un paiement retenu.

7. Limitation de responsabilité et exonération générale

Dans la mesure maximale permise par la loi, CleanerHomes ne peut être tenue responsable des dommages découlant de :

- L'utilisation de la Plateforme ;
- Les actes, omissions ou services d'un Utilisateur ou d'un Nettoyeur ;
- Tout contrat ou communication entre Utilisateurs et Nettoyeurs ;
- Les erreurs système, interruptions de service, violations de données ou échecs de paiement.

Vous acceptez de dégager CleanerHomes de toute responsabilité liée à votre utilisation de la Plateforme.

Dans toute la mesure permise par les lois applicables, et nonobstant toute disposition législative, réglementaire ou jurisprudentielle contraire, vous acceptez que CleanerHomes ne puisse être tenue responsable envers vous ou un tiers pour toute réclamation, demande, perte, dommage (qu'il soit direct, indirect, accessoire, spécial, punitif, exemplaire, consécutif ou économique), responsabilité, blessure (y compris le décès), dommage matériel, ou tout autre préjudice, connu ou inconnu, découlant de ou lié à :

- Votre utilisation ou impossibilité d'utiliser la Plateforme ;
- Toute transaction, communication ou interaction entre Utilisateurs et Nettoyeurs ;
- La conduite, la performance ou les omissions de tout Nettoyeur ou Utilisateur ;
- La réalisation ou l'absence de vérification des antécédents ;
- Tout accès non autorisé à vos transmissions, données ou informations personnelles, ou toute modification de celles-ci ;
- Toute faille de sécurité, cyberattaque ou incident de piratage ;
- La fonctionnalité, performance ou disponibilité de la Plateforme ;
- Toute erreur, bogue, panne ou dysfonctionnement de la Plateforme ;
- Tout échec de paiement, retard, rétrofacturation, transaction frauduleuse ou autre problème lié aux paiements.

Vous acceptez de libérer, exonérer, indemniser et dégager à jamais de toute

responsabilité CleanerHomes, ainsi que ses dirigeants, administrateurs, actionnaires, affiliés, agents, sous-traitants, successeurs et ayants droit, de toute réclamation, perte ou dommage, et vous renoncez expressément à tout droit d'engager ou de participer à une action en justice, arbitrage, recours collectif ou réclamation administrative à l'encontre de CleanerHomes liée à votre utilisation de la Plateforme.

8. Propriété intellectuelle

Tout le contenu présent sur la Plateforme — y compris les logos, textes, graphiques et logiciels — est la propriété exclusive de CleanerHomes ou de ses concédants de licence, et est protégé par les lois relatives à la propriété intellectuelle.

Il est interdit de copier, reproduire, distribuer ou créer des œuvres dérivées à partir de tout contenu de la Plateforme sans notre consentement écrit préalable.

9. Confidentialité et collecte de données

Votre utilisation de la Plateforme est soumise à notre Politique de confidentialité, qui régit la manière dont nous recueillons, utilisons, divulguons et protégeons vos informations personnelles.

En utilisant la Plateforme, vous consentez à ces pratiques de gestion des données.

10. Arbitrage exécutoire et renonciation aux recours collectifs

Vous acceptez de résoudre tout litige avec CleanerHomes par voie d'arbitrage définitif et contraignant, et renoncez au droit de participer à toute action collective, regroupée ou représentative.

Toute procédure judiciaire devra être intentée exclusivement devant les tribunaux du district judiciaire de Montréal, province de Québec, et sera régie par les lois du Québec et du Canada.

Vous renoncez expressément à tout droit de :

- Initier ou participer à une action collective, une procédure regroupée ou représentative contre CleanerHomes ;
- Rechercher réparation auprès d'un tribunal, d'un arbitre ou d'un organisme administratif autre que ceux mentionnés dans cette clause ;
- Ajouter CleanerHomes en tant que partie à toute procédure impliquant un autre Utilisateur ou Nettoyeur.

Tous les litiges, réclamations ou procédures judiciaires contre CleanerHomes doivent être intentés de manière individuelle, exclusivement et uniquement devant les tribunaux du district judiciaire de Montréal, province de Québec, conformément aux lois du Québec et aux lois fédérales du Canada applicables.

11. Indemnisation

Vous acceptez d'indemniser, de défendre et de dégager de toute responsabilité CleanerHomes, ainsi que ses dirigeants, employés, sous-traitants, représentants, affiliés, successeurs et ayants droit, en cas de réclamations, responsabilités, demandes, actions, dommages, dépenses, coûts (y compris les honoraires juridiques raisonnables) et jugements découlant de :

- Votre violation des présentes Conditions ;
- Votre utilisation ou mauvaise utilisation de la Plateforme ;
- Tout litige juridique entre vous et un autre Utilisateur ou Nettoyeur ;
- Vos interactions ou accords contractuels avec d'autres Utilisateurs ou Nettoyeurs ;
- Tout incident ou allégation lié à un service, y compris, sans s'y limiter, les dommages matériels, blessures corporelles ou vols ;
- Votre non-respect des lois applicables, notamment en matière de travail, de fiscalité et de protection de la vie privée ;
- Votre utilisation de la Plateforme en violation des droits d'un tiers ou de toute loi applicable.

12. Interdiction de contournement et de relations directes

Les Utilisateurs et les Nettoyeurs reconnaissent et acceptent que CleanerHomes est une plateforme propriétaire facilitant la mise en relation entre des personnes recherchant des services de nettoyage résidentiel (« Utilisateurs ») et des prestataires indépendants de services de nettoyage (« Nettoyeurs »).

En contrepartie de l'utilisation de la plateforme et de ses services, les Utilisateurs et les Nettoyeurs s'engagent expressément à ne pas contourner, éviter, ou tenter de contourner ou d'éviter CleanerHomes en concluant des transactions directes ou indirectes entre eux en dehors de la plateforme.

Cela inclut, sans s'y limiter :

- (i) initier un contact dans le but de proposer ou solliciter des services de nettoyage en dehors de la plateforme ;
- (ii) accepter ou demander des paiements pour des services de nettoyage hors de la plateforme CleanerHomes ;
- (iii) effectuer ou recevoir tout paiement, rémunération ou compensation de quelque nature que ce soit pour des services rendus en dehors du système de paiement de CleanerHomes ;
- (iv) participer à toute activité visant à éviter le paiement des frais de service ou autres frais applicables à CleanerHomes.

De tels agissements constituent une violation substantielle des présentes Conditions générales. CleanerHomes se réserve le droit d'exercer tous les recours légaux disponibles en vertu de la loi applicable, y compris, sans s'y limiter, la demande de dommages-intérêts, de mesures injonctives, ainsi que le recouvrement de frais juridiques et de justice à l'encontre de tout Utilisateur ou Nettoyeur ayant enfreint cette clause.

En utilisant la plateforme, toutes les parties conviennent que toute tentative de contourner le système de CleanerHomes en organisant des accords ou paiements directs entraînera la résiliation immédiate du compte de la partie fautive, ainsi que des poursuites judiciaires potentielles.

13. Politique d'annulation

Les Utilisateurs reconnaissent et acceptent que toute réservation effectuée via la plateforme CleanerHomes peut être annulée sans pénalité uniquement si l'annulation est faite au moins vingt-quatre (24) heures avant l'heure prévue de début du service de

nettoyage.

Toute annulation effectuée moins de vingt-quatre (24) heures avant le service prévu sera considérée comme une annulation tardive, et l'Utilisateur sera responsable du paiement intégral du montant convenu au moment de la réservation. Aucun remboursement, crédit ou exception ne sera accordé pour les annulations tardives, quelle qu'en soit la raison.

CleanerHomes se réserve le droit, à sa seule et entière discrétion, d'imposer des frais d'annulation à l'Utilisateur ou au Nettoyeur pour toute annulation, indépendamment du moment de celle-ci, afin de compenser les coûts administratifs, les perturbations de la plateforme ou tout autre dommage résultant de l'annulation. Ces frais peuvent être directement prélevés sur le mode de paiement associé au compte de l'Utilisateur ou du Nettoyeur, et ne sont ni remboursables ni contestables.

En utilisant la plateforme CleanerHomes, les Utilisateurs et les Nettoyeurs reconnaissent et acceptent expressément d'être liés par cette Politique d'annulation et autorisent CleanerHomes à prélever les frais applicables comme décrit ci-dessus.

14. Environnement de travail sécuritaire, exactitude des informations et clause de non-responsabilité en cas de litige

Les Utilisateurs doivent veiller à ce que les lieux où les services de nettoyage doivent être exécutés soient sûrs, sécurisés et adaptés à la prestation de ces services. Cela comprend, sans s'y limiter, l'accès non obstrué, un environnement sanitaire, ainsi que la divulgation de tout danger, instruction particulière ou condition pouvant affecter la prestation des services de nettoyage. Les Utilisateurs ont l'obligation de fournir des informations complètes et exactes concernant les lieux à nettoyer, y compris, mais sans s'y limiter, la configuration des lieux, le niveau de propreté et tout risque potentiel pour la santé ou la sécurité du Nettoyeur.

Les Nettoyeurs doivent immédiatement informer l'Utilisateur et, le cas échéant, le propriétaire ou occupant responsable des lieux, de toute condition dangereuse, inexactitude importante ou préoccupation en matière de sécurité rencontrée à leur arrivée ou pendant l'exécution du service. Si un Nettoyeur détermine, à sa discrétion raisonnable, que les lieux sont dangereux ou ont été matériellement mal représentés, il peut suspendre ou refuser d'effectuer les services. Dans ce cas, l'Utilisateur demeure responsable du paiement intégral de la séance de nettoyage prévue, sans droit à remboursement ni à crédit.

Tous les Utilisateurs et Nettoyeurs reconnaissent et acceptent que CleanerHomes agit uniquement en tant qu'intermédiaire neutre facilitant la mise en relation entre Nettoyeurs indépendants et Utilisateurs. CleanerHomes n'emploie pas, ne supervise pas, et ne contrôle pas les Nettoyeurs, et n'est pas partie aux accords de service entre les Utilisateurs et les Nettoyeurs. Par conséquent, tout litige, réclamation ou désaccord entre un Utilisateur et un Nettoyeur — y compris, sans s'y limiter, ceux liés à la prestation, la sécurité, le paiement ou l'état des lieux — devra être résolu exclusivement entre les parties concernées. CleanerHomes n'assume aucune responsabilité à cet égard et n'a aucune obligation de médiation, d'intervention ou d'implication dans la résolution de tels différends.

15. Entreprises de nettoyage tierces et personnel subordonné

CleanerHomes autorise les entreprises de nettoyage tierces (« Entreprises de nettoyage » ou « Entreprise de nettoyage ») à inscrire leur personnel affilié — qu'il s'agisse d'employés, de travailleurs indépendants ou de sous-traitants (collectivement, le « Personnel ») — sur la plateforme CleanerHomes afin d'offrir des services de nettoyage résidentiel. En inscrivant un tel Personnel, chaque Entreprise de nettoyage déclare, garantit et accepte expressément ce qui suit :

15.1 Responsabilité et supervision

L'Entreprise de nettoyage demeure seule et entièrement responsable des actes, omissions, comportements, performances et conformité de son Personnel lors de l'utilisation de la plateforme CleanerHomes. CleanerHomes n'assume aucune responsabilité ni supervision en ce qui concerne l'embauche, la formation, la supervision, la direction ou la rémunération de ce Personnel.

15.2 Consentement aux Conditions générales

L'Entreprise de nettoyage garantit que chaque membre du Personnel qu'elle inscrit a été informé des présentes Conditions générales de CleanerHomes, les a examinées et les a expressément acceptées avant toute utilisation de la plateforme ou prestation de services pour les Utilisateurs. L'Entreprise de nettoyage s'engage à indemniser et à dégager CleanerHomes de toute responsabilité découlant du manquement d'un membre du Personnel à cette exigence.

15.3 Absence de relation d'emploi avec CleanerHomes

L'Entreprise de nettoyage veillera à ce que chaque membre de son Personnel soit informé par écrit qu'il n'est ni un employé, agent, partenaire ni représentant de CleanerHomes, et que CleanerHomes n'exerce aucun contrôle sur ses conditions de travail, horaires, salaires ou avantages. CleanerHomes ne pourra être tenu responsable d'aucune réclamation liée à l'emploi, aux obligations fiscales ou aux avantages formulée par ou au nom du Personnel.

15.4 Paiement et structure de rémunération

L'Entreprise de nettoyage reconnaît que tous les paiements pour les services fournis par son Personnel seront traités via la plateforme CleanerHomes ou son processeur de paiement tiers autorisé. Elle affirme également avoir conclu des accords de rémunération indépendants avec son Personnel, lequel ne pourra revendiquer aucun paiement direct de CleanerHomes. L'Entreprise de nettoyage est seule responsable du versement des rémunérations à son Personnel conformément à la loi applicable et aux accords contractuels.

15.5 Conformité légale

L'Entreprise de nettoyage déclare et garantit qu'elle-même et son Personnel respectent pleinement toutes les lois, réglementations et exigences de licence applicables, y compris en matière d'emploi, de droit du travail, de santé, de sécurité et de fiscalité. Elle assume l'entière responsabilité de toute réclamation ou procédure liée à l'utilisation de la plateforme par son Personnel, et s'engage à indemniser et à défendre CleanerHomes en cas de tels litiges.

15.6 Droit de refus d'accès

CleanerHomes se réserve le droit, à sa seule discrétion, de refuser l'accès à la

plateforme à tout membre du Personnel ou à toute Entreprise de nettoyage, ou de les retirer de la plateforme, avec ou sans motif, sans préavis ni responsabilité.

15.7 Indemnisation

L'Entreprise de nettoyage s'engage à indemniser, défendre et dégager CleanerHomes, ses dirigeants, administrateurs, affiliés, employés et agents de toute réclamation, dommage, perte, coût ou dépense (y compris les honoraires d'avocats) découlant de :

- (i) la conduite ou la performance de tout membre du Personnel ;
- (ii) toute violation des présentes Conditions générales ;
- (iii) toute infraction à la loi applicable ;
- (iv) tout litige contractuel ou lié à l'emploi entre l'Entreprise de nettoyage et son Personnel.

15.8 Assurances et vérifications d'antécédents

Toute Entreprise de nettoyage utilisant la plateforme CleanerHomes doit maintenir, à ses propres frais, une couverture d'assurance responsabilité civile adéquate et valide, couvrant notamment les dommages matériels, blessures corporelles et atteintes à la personne, avec des montants et conditions raisonnablement acceptables par CleanerHomes. Une preuve d'assurance devra être fournie sur demande, et l'accès continu à la plateforme est conditionné au respect constant de cette exigence.

L'Entreprise de nettoyage est seule responsable d'effectuer des vérifications d'antécédents approfondies sur tout son Personnel, incluant notamment le casier judiciaire, la vérification d'identité et l'éligibilité à l'emploi. Elle garantit que tout membre du Personnel a passé avec succès ces vérifications selon un standard raisonnable avant d'être engagé.

CleanerHomes se réserve le droit, à sa seule discrétion, d'exiger des vérifications supplémentaires sur tout membre du Personnel, à tout moment. L'Entreprise de nettoyage assumera l'entière responsabilité des coûts associés à ces vérifications, qu'elles soient effectuées directement par CleanerHomes ou via ses prestataires tiers. En continuant à utiliser la plateforme, l'Entreprise reconnaît et accepte expressément cette clause, et affirme son engagement à se conformer aux exigences légales et contractuelles en matière d'assurance et de filtrage du Personnel.

16. Évaluations et avis

CleanerHomes permet aux Utilisateurs de soumettre des évaluations, avis et commentaires concernant leur expérience avec les Nettoyeurs après l'exécution des services réservés via la plateforme. En soumettant une évaluation ou un avis, l'Utilisateur déclare que le contenu est véridique, repose sur son expérience personnelle et ne viole aucune loi, ne porte pas atteinte aux droits de tiers et ne contient aucun propos diffamatoire, obscène ou autrement inapproprié.

CleanerHomes ne vérifie pas, n'endosse pas et ne garantit pas l'exactitude ou l'impartialité des évaluations ou avis soumis par les Utilisateurs. Tous les avis reflètent uniquement l'opinion de l'Utilisateur concerné et ne représentent en aucun cas les opinions de CleanerHomes. En conséquence, CleanerHomes décline toute responsabilité quant à toute déclaration, représentation ou contenu figurant dans ces avis, et les Nettoyeurs renoncent à toute réclamation en dommages ou poursuite à l'encontre de CleanerHomes liée à ces contenus.

CleanerHomes se réserve le droit, sans y être obligé, de surveiller, modifier, supprimer ou refuser de publier toute évaluation ou tout avis qu'elle juge, à sa seule discrétion, inexact, trompeur, diffamatoire, offensant, frauduleux ou non conforme aux présentes Conditions générales ou aux lignes directrices de contenu de la plateforme.

En soumettant un avis ou une évaluation, l'Utilisateur accorde à CleanerHomes une licence non exclusive, gratuite, perpétuelle, irrévocable, transférable et pleinement sous-licenciable pour utiliser, reproduire, modifier, publier, traduire, distribuer, afficher et exploiter ce contenu dans le cadre de l'exploitation, de la promotion et de l'amélioration de la plateforme et de ses services.

CleanerHomes se réserve également le droit d'utiliser des données d'évaluation agrégées ou anonymisées à des fins d'analyse, de promotion ou d'assurance qualité.

17. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes Conditions sont régies exclusivement par les lois de la province de Québec ainsi que les lois fédérales du Canada applicables au Québec, sans égard aux principes relatifs aux conflits de lois.

Toute procédure judiciaire, réclamation ou litige devra être intenté exclusivement devant les tribunaux compétents situés dans le district judiciaire de Montréal, Québec, et tant les Utilisateurs que les Nettoyeurs consentent expressément à cette juridiction exclusive et renoncent à toute objection fondée sur le lieu, le forum non conveniens ou l'absence de compétence personnelle.

18. Modifications et résiliation

CleanerHomes se réserve le droit, à sa seule et entière discrétion, de modifier, d'amender, de mettre à jour ou de réviser les présentes Conditions générales à tout moment, avec ou sans préavis. Toute modification entre en vigueur immédiatement dès sa publication sur la plateforme ou le site web de CleanerHomes, sauf indication contraire.

Les Utilisateurs, Nettoyeurs et Entreprises de nettoyage sont seuls responsables de la consultation régulière de la version la plus récente des présentes Conditions générales afin d'assurer leur conformité continue. Le fait d'accéder à ou d'utiliser la plateforme CleanerHomes après la publication de modifications constitue une acceptation contraignante de ces modifications.

CleanerHomes ne saurait être tenue responsable de toute perte, dommage ou malentendu résultant du fait qu'un Utilisateur, un Nettoyeur ou une Entreprise de nettoyage n'a pas consulté ou respecté la version la plus récente des Conditions générales.

19. Divisibilité et absence de renonciation

Si une disposition des présentes Conditions est jugée illégale, nulle ou inapplicable, cette disposition sera réputée dissociée du reste, lequel demeurera pleinement en vigueur.

Le fait pour CleanerHomes de ne pas faire valoir un droit ou une disposition des présentes Conditions ne constitue en aucun cas une renonciation à ce droit ou à cette disposition.

20. Intégralité de l'accord

Les présentes Conditions, ainsi que notre Politique de confidentialité et toute politique complémentaire publiée sur la plateforme, constituent l'intégralité de l'accord entre vous et CleanerHomes concernant l'utilisation de la plateforme, et remplacent tout accord, entente, communication ou représentation antérieurs, verbaux ou écrits.

21. Nous contacter

Pour toute question ou préoccupation, veuillez nous contacter :

Solutions CleanerHomes Inc.

Courriel : hello@cleanerhomes.ca