

# Conditions d'utilisation – Partenaires indépendants (Freelances)

---

## Préambule

La société Maextro (ci-après « Maextro »), société par actions simplifiée immatriculée au RCS de Rouen sous le numéro 982 850 505 et dont le siège social est situé 4 Passage de Luciline, 76000 Rouen, exploite une plateforme numérique permettant de mettre en relation des établissements (restaurants, traiteurs, organisateurs d'événements, etc.) avec des prestataires indépendants (ci-après « Freelances » ou « Partenaires indépendants ») pour des missions ponctuelles d'appui technique et humain.

Le site et la plateforme accessibles à l'adresse [www.maextro.fr](http://www.maextro.fr) (ci-après la Plateforme) offrent aux Freelances un espace pour consulter et accepter des missions proposées par des établissements. Les présentes Conditions d'utilisation – Partenaires indépendants ont pour objet de définir les modalités d'accès et d'exécution des missions par les Freelances via la Plateforme. Elles constituent un accord à durée indéterminée, résiliable à tout moment selon les modalités précisées ci-dessous.

Les obligations et engagements propres aux établissements sont définis dans un document distinct intitulé « Conditions d'utilisation – Établissement ». Les présentes conditions ne régissent que la relation entre Maextro et les Freelances.

## Article 1 – Objet

Maextro exploite une plateforme numérique spécialisée dans les secteurs de l'hôtellerie, de la restauration et de l'événementiel, permettant à des professionnels indépendants (ci-après les « Freelances ») de proposer leurs services à des établissements (restaurants, traiteurs, hôtels, lieux de réception, organisateurs d'événements, etc.) pour des missions ponctuelles d'appui technique et humain.

Les présentes Conditions d'utilisation ont pour objet de définir les modalités d'inscription des Freelances sur la Plateforme, les règles d'accès et d'exécution des missions proposées via Maextro, les engagements qualité attendus au titre de la Charte Talents Maextro (Annexe 1), ainsi que les modalités de rémunération des Freelances et d'intervention de Maextro.

Maextro n'est pas l'employeur des Freelances. Ceux-ci interviennent en qualité de prestataires indépendants, sous leur seule responsabilité, dans le respect de la réglementation applicable. La Plateforme a vocation à faciliter la mise en relation et la coordination des missions, tout en garantissant un niveau d'exigence élevé en matière de service, de présentation et de fiabilité.

## **Article 2 – Inscription et statut du Freelance**

L'inscription sur la Plateforme est réservée aux professionnels indépendants disposant d'un statut juridique leur permettant d'exercer une activité de prestation de services (auto-entrepreneur, EURL, SASU, etc.). Lors de l'inscription, le Freelance s'engage à fournir des informations exactes et à jour concernant son identité, son numéro SIRET, ses coordonnées et ses assurances.

### **2.1 Indépendance**

Le Freelance reconnaît qu'il agit en toute indépendance. Maextro n'est ni l'employeur ni le mandataire du Freelance. Aucune relation de subordination ne doit être créée avec Maextro ou avec l'établissement client. Le Freelance est libre d'accepter ou de refuser une mission proposée via la Plateforme et organise librement ses moyens d'exécution.

### **2.2 Assurances et conformité**

Le Freelance déclare être titulaire d'une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les dommages matériels, corporels ou immatériels pouvant survenir lors de ses interventions. Il s'engage à fournir une attestation à Maextro avant sa première mission et à maintenir cette assurance en vigueur pendant la durée des présentes. Le Freelance s'engage par ailleurs à respecter toutes les obligations légales et réglementaires qui lui sont applicables (inscription au registre, déclarations sociales et fiscales, respect du Règlement Général sur la Protection des Données, etc.).

## **Article 3 – Fonctionnement des missions**

### **3.1 Proposition et acceptation des missions**

Les missions proposées via Maextro sont principalement liées au service en salle (serveur, chef de rang, maître d'hôtel, runner, hôte/hôtesse, vestiaire, etc.), à la cuisine (commis, cuisinier, chef de partie, chef de cuisine, etc.), au bar et à la logistique événementielle (barman, barback, plonge, montage / démontage, etc.).

Maextro ne se limite pas à afficher des annonces : la Plateforme et l'équipe Maextro effectuent un matching sur-mesure en fonction des compétences déclarées par le Freelance, de son expérience, de son savoir-être, de ses zones géographiques d'intervention et de ses disponibilités, afin de proposer des missions cohérentes avec son profil.

Les missions sont proposées au Freelance via la Plateforme ou par tout autre canal de communication utilisé par Maextro (notification, message, appel, etc.). Pour chaque mission, Maextro s'efforce de communiquer au Freelance les informations essentielles : type de poste, lieu, date et horaires, niveau de gamme, tenue exigée, nature de l'événement, rémunération prévue et, le cas échéant, caractère urgent de la demande.

Le Freelance reste parfaitement libre d'accepter ou de refuser toute mission qui lui est proposée. Il peut également privilégier certains types de missions et ajuster ses disponibilités, sous réserve de cohérence avec les missions déjà acceptées.

### **3.2 Lieu et durée**

Les interventions s'effectuent sur les sites désignés par l'établissement client. Sauf accord particulier, la durée minimale d'une mission est de six (6) heures. Les plannings, consignes techniques, coordonnées du référent sur place et informations pratiques sont communiqués via la Plateforme ou par tout autre canal validé par Maextro.

Le Freelance organise librement ses moyens d'exécution, dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité, des standards de qualité communiqués par Maextro et des objectifs convenus avec l'établissement.

Certaines missions peuvent être qualifiées de « missions d'urgence » lorsqu'elles sont confirmées avec un préavis inférieur à vingt-quatre (24) heures. Le Freelance peut choisir, dans son profil, d'activer ou non l'option correspondante. Lorsqu'il accepte une mission d'urgence, il s'engage à respecter le protocole spécifique décrit dans la Charte Talents Maextro (Annexe 1), notamment en matière de fiabilité, de ponctualité et de préparation.

### **3.3 Exécution des missions**

Le Freelance s'engage à réaliser les missions avec diligence et professionnalisme, en respectant les standards de qualité définis par Maextro et par l'établissement. Il veille notamment à :

- suivre les instructions techniques, horaires et opérationnelles fournies ;
- • signaler sans délai à Maextro toute difficulté susceptible d'affecter la mission ;
- • respecter les règles d'hygiène et de sécurité applicables sur le site d'intervention ;
- • adopter une posture professionnelle, respectueuse et conforme à la culture du service propre à l'hôtellerie, la restauration et l'événementiel ;
- • préserver la confidentialité des informations auxquelles il a accès.

### **3.4 Charte Qualité Talents Maextro**

Le Freelance s'engage à respecter la Charte Qualité Talents Maextro annexée aux présentes (Annexe 1), laquelle précise les attentes en matière de posture professionnelle, de tenue, de ponctualité, de culture du service, de confidentialité, de communication avec Maextro ainsi que, pour les Freelances volontaires, le protocole applicable aux missions d'urgence. La Charte Qualité Talents Maextro fait partie intégrante des présentes Conditions d'utilisation.

## **Article 4 – Facturation et paiement**

### **4.1 Gratuité de l'inscription et absence de commission**

L'inscription du Freelance sur la Plateforme et l'accès aux services de mise en relation proposés par Maextro sont gratuits. Maextro ne facture au Freelance aucun frais d'inscription, d'adhésion ou d'abonnement et ne prélève aucune commission sur les montants de rémunération convenus pour les missions réalisées via la Plateforme.

Pour chaque mission, le montant dû au Freelance est déterminé à l'avance et communiqué de manière claire avant l'acceptation. Sous réserve de la bonne exécution de la mission et de l'absence de contestation sérieuse de l'établissement, ce montant revient intégralement au Freelance.

### **4.2 Facturation et paiement**

La facturation des prestations auprès des établissements est établie par Maextro, en son nom ou pour le compte des Freelances selon le schéma indiqué sur la Plateforme ou dans les documents commerciaux. Les relations financières entre Maextro et les établissements (prix globaux, forfaits, abonnements, majorations d'urgence, etc.) n'ont pas pour effet de diminuer la rémunération convenue avec le Freelance pour chaque mission acceptée.

Sous réserve de la bonne exécution de la mission et de l'absence de contestation sérieuse de l'établissement, Maextro verse au Freelance la rémunération convenue dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de l'émission de la facture correspondante ou de toute autre date convenue via la Plateforme. Pour certaines missions d'un montant élevé, Maextro peut exiger du client un acompte ou une garantie de paiement avant le démarrage de la mission, sans que cela ne remette en cause la rémunération due au Freelance dès lors que la mission est réalisée conformément aux présentes.

### **4.3 Indemnités d'annulation**

Toute mission confirmée et annulée par le Freelance moins de vingt-quatre (24) heures avant son démarrage, sans motif légitime (force majeure ou maladie attestée), donne lieu au versement par le Freelance à Maextro d'une indemnité forfaitaire équivalente à cinquante pour cent (50 %) du montant prévu pour la mission. Cette indemnité vise à compenser le préjudice subi par Maextro et l'établissement client en cas de désistement tardif.

## **Article 5 – Non-sollicitation et non -contournement**

Le Freelance s'interdit de solliciter directement ou d'accepter des missions des clients finaux de Maextro qui lui ont été présentés via la Plateforme, en dehors du cadre de Maextro, pendant toute la durée des présentes et pendant douze (12) mois suivant la dernière mission effectuée pour un client donné. Toute violation de cette clause entraîne, à titre de clause pénale, le versement à Maextro d'une indemnité équivalente à trente pour cent (30 %) du chiffre d'affaires réalisé avec le client concerné, sans préjudice du droit pour Maextro d'obtenir réparation intégrale de son préjudice.

Il est en outre strictement interdit de développer ou d'utiliser des outils visant à reproduire ou détourner les fonctionnalités de la Plateforme pour contourner Maextro. En cas de contournement technologique avéré, Maextro se réserve le droit de résilier immédiatement le compte du Freelance et d'engager toute action en responsabilité.

## **Article 6 – Responsabilité**

Maextro n'est tenue qu'à une obligation de moyen dans la mise en relation et la gestion administrative des missions. Sa responsabilité ne saurait être engagée en cas de défaillance, de retard ou de mauvaise exécution imputable au Freelance ou au client. En aucun cas Maextro ne pourra être tenue responsable des dommages indirects ou immatériels (perte d'image, perte de clientèle) résultant de l'utilisation de la Plateforme. La responsabilité globale de Maextro est plafonnée au montant des commissions perçues au titre de la mission concernée.

Le Freelance reste seul responsable de la bonne exécution de ses prestations et garantit Maextro contre tout recours de tiers lié à ses fautes professionnelles. Il s'engage à maintenir ses assurances et à indemniser Maextro de toute conséquence résultant d'un manquement à ses obligations légales ou contractuelles.

## **Article 7 – Propriété intellectuelle**

Les créations réalisées par le Freelance dans le cadre d'une mission (concepts, plans, supports, fiches techniques, etc.) deviennent la propriété du client dès le paiement intégral de la mission. Le Freelance cède à cet effet l'ensemble de ses droits de propriété intellectuelle sur lesdites créations. Maextro ne saurait être tenue responsable de la conformité ou de l'originalité des créations.

## **Article 8 – Confidentialité et protection des données**

Le Freelance s'engage à garder strictement confidentielles toutes les informations qu'il pourrait obtenir sur Maextro, ses clients ou ses processus. Cette obligation subsiste pendant trois (3) ans après la dernière mission. Le Freelance déclare respecter le RGPD et s'engage à n'utiliser les données personnelles des clients que pour l'exécution des missions, puis à les supprimer.

## **Article 9 – Force majeure**

En cas de force majeure (au sens de l'article 1218 du Code civil), l'exécution des obligations des Parties est suspendue pendant la durée de l'événement. Les missions pourront être reportées ou annulées sans pénalités en cas de force majeure avérée. La Partie invoquant la force majeure informe l'autre sans délai et propose, si possible, des solutions alternatives.

## **Article 10 – Durée, suspension et résiliation**

Les présentes Conditions sont conclues pour une durée indéterminée à compter de leur acceptation électronique. Elles peuvent être résiliées à tout moment par le Freelance ou par Maextro, moyennant un préavis de trente (30) jours, notifié par tout moyen écrit (courrier recommandé, email). En cas de manquement grave (non-respect répété des chartes qualité et sécurité, contournement de la Plateforme, divulgation d'informations confidentielles), Maextro pourra suspendre ou résilier immédiatement l'accès du Freelance, sans préjudice des dommages-intérêts qu'elle pourrait réclamer.

## **Article 11 – Modification des Conditions**

Maextro se réserve le droit de modifier les présentes Conditions pour tenir compte de l'évolution de ses services ou de la législation. Toute modification substantielle sera notifiée aux Freelances par courrier électronique ou via la Plateforme. Les nouvelles Conditions entreront en vigueur dans un délai de trente (30) jours après leur notification. En l'absence d'acceptation, le Freelance pourra mettre fin à son inscription.

## **Article 12 – Droit applicable et règlement des litiges**

Les présentes Conditions sont régies par le droit français. Tout litige relatif à leur interprétation ou à leur exécution relève de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Rouen. Préalablement à toute action judiciaire, les Parties s'engagent à rechercher une solution amiable, notamment par la médiation. Les modalités de médiation sont décrites dans le processus de médiation mis à disposition sur la Plateforme.

## **Article 13 – Acceptation électronique et preuve**

L'acceptation des présentes Conditions est matérialisée par une case à cocher lors de l'inscription sur la Plateforme. En cochant la case « J'accepte les Conditions d'utilisation – Partenaire indépendant », le Freelance reconnaît avoir pris connaissance de toutes les dispositions et les accepter sans réserve. Cette validation vaut signature électronique au sens des articles 1366 et suivants du Code civil et a la même valeur juridique qu'une signature manuscrite.

Maextro conserve l'historique des acceptations électroniques et en garantit l'intégrité. Le Freelance peut accéder à tout moment à la version en vigueur des Conditions depuis son espace personnel.

## **Annexe 1 – Charte Talents Maextro**

### **1. Objet de la Charte**

La présente Charte Talents Maextro a pour objet de définir les engagements réciproques entre Maextro et les Freelances intervenant via la Plateforme, en matière de respect, de qualité de service, de conditions d'intervention et de professionnalisme. Elle complète les présentes Conditions d'utilisation – Partenaires indépendants et en fait partie intégrante.

### **2. Engagements de Maextro envers les Freelances**

#### **2.1 Inscription gratuite et absence de frais cachés**

L'inscription sur la Plateforme Maextro est gratuite pour les Freelances. Maextro ne facture aux Freelances aucun frais d'inscription, d'adhésion ou d'abonnement pour l'accès à la Plateforme. Les conditions financières applicables aux missions sont communiquées de manière claire avant l'acceptation de chaque mission.

#### **2.2 Information préalable et transparence sur les missions**

Pour chaque mission proposée, Maextro s'efforce de communiquer au Freelance, de manière loyale et compréhensible :

- le type de poste et de mission ;
- la durée estimative de l'intervention ;
- le lieu, la date et les horaires ;
- le taux de rémunération applicable au Freelance ;
- les éventuelles contraintes spécifiques (tenue, compétences particulières, niveau de responsabilité, etc.).

#### **2.3 Rémunération et délais de paiement**

Maextro s'engage à procéder au paiement des prestations du Freelance dans les délais précisés aux présentes Conditions, sous réserve de la bonne exécution de la mission et de l'absence de contestation sérieuse du client. Maextro s'abstient de réduire unilatéralement le montant de la rémunération convenue au motif de la perception de frais ou de commissions.

## **2.4 Planchers de rémunération**

Maextro définit des niveaux de rémunération minimaux par catégorie de poste et, le cas échéant, par zone géographique. Dans la mesure du possible, les missions proposées via la Plateforme respectent ces planchers, afin de garantir une cohérence avec le marché et une rémunération décente des Freelances.

## **2.5 Qualité des missions et relation avec les établissements**

Maextro s'efforce de collaborer avec des établissements respectueux des intervenants, des horaires et des conditions de travail. En cas de difficultés graves et répétées signalées par plusieurs Freelances (conditions manifestement dégradées, manque de sécurité, comportement irrespectueux), Maextro pourra prendre les mesures appropriées, incluant la suspension ou l'arrêt de la collaboration avec l'établissement concerné.

## **2.6 Encadrement et support**

Lorsque la nature de l'événement le justifie, Maextro peut désigner un chef d'équipe ou un référent chargé de coordonner les intervenants et de faire le lien avec le client. Maextro reste l'interlocuteur privilégié du Freelance pour toute réclamation ou difficulté liée à l'organisation de la mission, au suivi administratif ou au paiement.

# **3. Engagements des Freelances envers Maextro et les clients**

## **3.1 Ponctualité et fiabilité**

Le Freelance s'engage à se présenter sur le lieu de la mission aux horaires convenus, en tenant compte du temps de trajet et des éventuels aléas. En cas de retard, d'impossibilité ou de difficulté majeure, le Freelance informe immédiatement Maextro par les moyens de communication mis à sa disposition. Les annulations de dernière minute sans motif légitime sont susceptibles d'entraîner des conséquences, dans les limites prévues par les présentes Conditions.

## **3.2 Professionnalisme et comportement sur site**

Le Freelance s'engage à exécuter ses missions avec diligence, courtoisie et professionnalisme, en respectant :

- les consignes de l'établissement et du référent Maextro ;
- les règles d'hygiène, de sécurité et les protocoles internes ;

- les standards de qualité attendus pour le poste occupé.

Le Freelance adopte un comportement respectueux à l'égard des clients, des équipes sur place et des autres intervenants.

### **3.3 Image et tenue**

Le Freelance veille à se présenter avec une tenue propre, conforme aux instructions communiquées préalablement (uniforme, tenue de service, chaussures adaptées, etc.). Il s'interdit tout comportement ou propos susceptibles de porter atteinte à l'image de Maextro ou du client, y compris par le biais de publications sur les réseaux sociaux liées à la mission.

### **3.4 Communication loyale avec Maextro**

Le Freelance fournit à Maextro des informations exactes concernant son identité, son statut, ses coordonnées et ses disponibilités. Il s'engage à répondre de manière sincère et réactive aux sollicitations relatives aux missions (confirmation, refus, retour d'expérience).

### **3.5 Respect du cadre légal et contractuel**

Le Freelance s'engage à exercer son activité dans le respect des obligations légales et réglementaires applicables à son statut (immatriculation, déclarations, assurances, etc.) et à respecter l'ensemble des engagements prévus par les présentes Conditions d'utilisation et par la présente Charte.

## **4. Non-respect de la Charte**

Le non-respect grave ou répété des engagements prévus par la présente Charte (en particulier en matière de ponctualité, de comportement professionnel, de respect des consignes de sécurité ou de loyauté envers Maextro et ses clients) pourra justifier, après analyse de la situation, la suspension temporaire ou la résiliation de l'accès du Freelance à la Plateforme, dans les conditions prévues par les présentes Conditions.

La présente Charte entre en vigueur à compter de son acceptation par le Freelance et demeure applicable pendant toute la durée d'utilisation de la Plateforme Maextro.