



Conditions Générales  
d'Utilisation du site internet  
[www.NeedHelp.com](http://www.NeedHelp.com)

En date du 22 décembre 2020

<b>1- Définition</b>	<b>7</b>
<b>2- Objet</b>	<b>9</b>
<b>3- Statut et obligations de la Société</b>	<b>9</b>
<b>4- Accès au Site et aux Services</b>	<b>11</b>
<b>5- Inscription sur le site</b>	<b>11</b>
1.1. Acceptation des CGU	11
1.2. Création d'un compte utilisateur	11
1.3. Création d'un profil	13
1.4. Déclaration de l'utilisateur	14
<b>6- Contact et mise en relation entre les Utilisateurs</b>	<b>15</b>
1.5 Principes généraux	15
1.6.Obligations du Posteur	15
1.7.Obligations du Jobber	16
1.8.Prise de contact et négociation entre les Utilisateurs	17
<b>7- Conclusion d'un Accord entre les Utilisateurs</b>	<b>17</b>
1.9.Processus de conclusion de l'Accord via le Site	17
1.10. Contenu de l'Accord conclu entre les Utilisateurs	17
<b>8- Rémunération de la Société</b>	<b>19</b>
<b>9- Droit de rétractation</b>	<b>20</b>
<b>10- Exécution de la Mission</b>	<b>22</b>
1.11. Principes généraux	22
1.12. Réalisation de la Mission	22
1.13. Evaluation du Jobber et du Posteur	23
<b>11- Paiement du prix de la Mission et de la Rémunération de la Société</b>	<b>23</b>

1.14. Paiement en direct	24
1.15. Paiement Mangopay	24
1.16. Rémunération de la Société	25
<b>12- Résolution de l'accord conclu entre les Utilisateurs</b>	<b>26</b>
1.17. Principes généraux	26
1.18. Conséquences de la résolution de l'Accord sur le paiement de la Rémunération de la Société	26
<b>13- Réclamation - Litige entre les utilisateurs</b>	<b>27</b>
1.19. Absence de réalisation de la Mission	27
1.20. Réalisation partielle ou défaut de qualité du résultat de la Mission	28
1.21. Absence de paiement du prix de la Mission	28
<b>14- Obligations des Utilisateurs</b>	<b>28</b>
1.22.	29
1.23.	29
1.24.	29
1.25.	30
1.26.	30
1.27.	31
1.28.	31
1.29.	31
<b>15- Assistance</b>	<b>31</b>
1.30. Assistance technique	31
1.31. Assistance administrative et commerciale	32
<b>16- Communication entre les Utilisateurs et la Société</b>	<b>31</b>
<b>17- Publicité</b>	<b>32</b>
<b>18- Maintenance et interruption du Service</b>	<b>32</b>
<b>19- Données personnelles</b>	<b>32</b>
1.32. Traitement des données personnelles	33

1.33. Exercice des droits liés aux données personnelles	33
1.34. Cookies	34
<b>20- Responsabilité</b>	<b>34</b>
1.35. Responsabilité de la Société	34
1.36. Responsabilité de l'Utilisateur	37
<b>21. Propriété intellectuelle</b>	<b>37</b>
<b>22. Sanction des manquements d'un Utilisateur</b>	<b>38</b>
<b>23- Suspension du compte utilisateur</b>	<b>38</b>
1.37. Conditions de suspension du Compte Utilisateur	38
<b>24- Résiliation du contrat conclu entre la Société et l'Utilisateur</b>	<b>40</b>
1.39. Résiliation à l'initiative d'un Utilisateur	40
1.40. Résiliation à l'initiative de la Société	40
1.41. Conséquences de la résiliation	40
<b>25- Loi applicable et juridiction compétente</b>	<b>41</b>
<b>26- Garanties légales</b>	<b>41</b>
<b>27- Conditions Générales d'utilisation de Mangopay</b>	<b>41</b>

## **Annexes**

### Annexe 1 : Conditions générales d'utilisations de Mangopay

<b>1- Définitions</b>	<b>461</b>
<b>2- Objet</b>	<b>43</b>
<b>3- Inscription de l'Utilisateur</b>	<b>44</b>
3.1 Conditions nécessaires et préalables à l'inscription	44
3.2 Procédure d'inscription et d'ouverture d'un Compte d'Utilisateur	44
3.3 Limites d'utilisation du Compte de Monnaie Électronique	45

<b>4. Fonctionnement d'un Compte</b>	<b>46</b>
4.1 Achat de Monnaie Électronique	46
4.2 Remboursement lié à l'annulation d'achat de Monnaie Électronique	47
4.3 Détention de Monnaie Électronique	47
4.4 Utilisation de la Monnaie Électronique en vue de réaliser une Opération de paiement	47
4.5 Utilisation de la Monnaie Électronique reçue au titre d'une Opération de Paiement	48
4.6 Transmission et exécution d'un ordre de Remboursement	48
<b>5- Opposition d'Identifiant contestation d'Opération et Reporting</b>	<b>49</b>
5.1 Opposition d'Identifiant	49
5.2 Contestation d'une Opération	50
5.3 Reporting	50
<b>6- Modification du Contrat</b>	<b>51</b>
<b>7- Responsabilité de l'Émetteur au titre de l'accès au Site</b>	<b>52</b>
<b>8- Cas d'exclusion de responsabilité de l'Émetteur</b>	<b>52</b>
<b>9- Engagements de l'Utilisateur</b>	<b>53</b>
<b>10- Durée des Conditions Générales d'Utilisation et résiliation</b>	<b>54</b>
<b>11- Droit de rétractation</b>	<b>55</b>
<b>12- Règles de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme</b>	<b>55</b>
<b>13. Données à caractère personnel et secret professionnel</b>	<b>56</b>
<b>14- Comptes inactifs</b>	<b>57</b>
<b>15- Force majeure</b>	<b>57</b>
<b>16- Indépendance des stipulations contractuelles</b>	<b>59</b>
<b>17- Protection des dépôts</b>	<b>59</b>
<b>18- Incessibilité</b>	<b>59</b>

<b>19- Frais</b>	<b>59</b>
<b>20- Convention de preuve</b>	<b>59</b>
<b>21- Droit applicable et juridiction compétente</b>	<b>60</b>
<b>22 - Mandat de facturation</b>	<b>60</b>

## Mentions Légales

Le site internet [www.NeedHelp.com](http://www.NeedHelp.com) (ci-après le « Site ») est la propriété exclusive de la société WE SHARE TRUST (ci-après la « Société ») au capital de 91 316 euros, inscrite au RCS de PARIS sous le numéro B 799 782 859, TVA FR45799782859, dont le siège social est situé au 5 Villa Victor Hugo, 75116 PARIS.

Le site NeedHelp est hébergé sur les serveurs localisés en Europe de Amazon Web Services LLC (AWS), P.O. Box 81226 Seattle WA 98108-1226 - USA.

## Introduction

Ce document présente les Conditions Générales d'Utilisation du Site internet [www.NeedHelp.com](http://www.NeedHelp.com).

# CGU du site [www.NeedHelp.com](http://www.NeedHelp.com)

## 1- Définition

Pour l'application de ces présentes CGU et sans préjudice des termes qui sont définis à d'autres endroits dans les CGU, les termes figurant ci-après auront le sens qui leur est donné par les définitions ci-après :

- **Accord** : rencontre des consentements, par l'intermédiaire du Site, d'un Posteur et d'un Jobber sur la Mission et le prix formant un contrat étant précisé que la Société sera toujours tiers aux Accords.
- **Besoin** : proposition établie par un Posteur dans laquelle est décrite la Mission qu'il souhaite mettre à la charge d'un Jobber.
- **Jobber** : prestataire de services indépendant du Site, personne physique ou morale, professionnel ou non professionnel, utilisant le Site et la Plateforme pour consulter et répondre aux Besoins des Posteurs en vue de remplir la Mission proposée par le Posteur. Le Jobber

(personne physique) intervient indépendamment de son activité professionnelle s'il est salarié.

- **CGU** : présentes Conditions Générales d'Utilisation auxquelles chaque Utilisateur a consenti formant un contrat entre l'Utilisateur et la Société et précisant l'ensemble des droits et obligations de ceux-ci dans le cadre de l'utilisation du Site.
- **Code** : série de caractères alphanumériques remis par la Société au Posteur lequel la remet au Jobber une fois la Mission effectuée dans le cas de paiement Mangopay afin que le Jobber la renseigne sur le Site pour obtenir son paiement.
- **Compte utilisateur** : espace dédié à l'Utilisateur auquel il peut accéder sur le Site en utilisant son adresse email et son mot de passe et au sein duquel figurent certaines informations sur l'utilisateur.
- **Contenus** : contenus de toute nature que l'Utilisateur diffuse sur le Site (notamment rédactionnels, graphiques, photographiques vidéos ou autres, en ce compris la dénomination et/ou l'image éventuellement choisies par l'Utilisateur pour s'identifier sur le Site).
- **Offre** : proposition établie par un Jobber en réponse à un Besoin d'un Posteur et au sein de laquelle le Jobber décrit la Mission qu'il peut remplir et le prix.
- **Opérateur de plateforme en ligne** : est qualifiée d'opérateur de plateforme en ligne, au sens de l'article L. 111-7 du Code de la consommation, toute personne physique ou morale proposant, à titre professionnel, de manière rémunérée ou non, un service de communication au public en ligne reposant sur (i) le classement ou le référencement, au moyen d'algorithmes informatiques, de contenus, de biens ou de services proposés ou mis en ligne par des tiers (ii) ou la mise en relation de plusieurs parties en vue de la vente d'un bien, de la fourniture d'un service ou de l'échange ou du partage d'un contenu, d'un bien ou d'un service.
- **Plateforme** : plateforme électronique de mise en relation des Posteurs et des Jobbers accessible via le Site.



- **Posteur** : personne physique ou morale, professionnelle ou consommateur, postant des Besoins afin d'obtenir des réponses de la part des Jobbers.
- **Posteur IKEA** : personne physique ou morale, professionnelle ou consommateur, venant de notre Partenaire IKEA (en ligne ou via les magasins partenaires) postant des Besoins de pose de cuisine ou d'éléments de cuisine, afin d'obtenir des réponses de la part des Jobbers.
- **Mission** : prestation de services objet du Besoin d'un Posteur qu'un Jobber est susceptible de fournir.
- **Profil** : ensemble des informations afférentes à un Utilisateur, renseignées par ce dernier et accessible aux autres Utilisateurs.
- **Rémunération de la Société** : rémunération due par le Jobber à la Société en contrepartie du Service fourni via le Site par la Société.
- **Services** : ensemble des fonctionnalités proposées par la Société via le Site et notamment la mise en relation des Jobbers et des Posteurs via la Plateforme.
- **Utilisateur** : toute personne physique ou morale inscrite sur le Site en vue de bénéficier des Services.

## 2- Objet

Le Site et sa Plateforme accessible via Internet, offrent un service de mise en relation d'Utilisateurs.

Le Site permet au Posteur ayant un Besoin de le publier dans le but qu'un Jobber y réponde.

Les CGU ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles l'Utilisateur est autorisé à utiliser le Site.

La Société peut modifier les CGU à tout moment.

Elle notifie alors ces changements, par courriel électronique (ou tout autre support durable) aux Jobbers, dans un délai d'un mois avant leur date d'entrée en vigueur, lequel peut résilier la relation contractuelle avec la Société avant l'expiration de ce délai.

L'offre de nouveaux services par le Jobber sur la Plateforme vaut acceptation des nouvelles CGV, à moins que des modifications n'imposent à ce dernier d'apporter des modifications techniques ou commerciales importantes pour se conformer aux changements.

Le délai de préavis précité ne s'applique pas lorsque (i) les modifications des CGU résultent d'une obligation légale ou réglementaire qui ne permettent pas de respecter ce délai ou (ii) les modifications sont faites, de manière exceptionnelle, pour faire face à un danger imprévu et imminent afin de protéger la Plateforme et les Utilisateurs contre la fraude, les logiciels malveillants, les spams, les violations de données ou tout autre risque en matière de cybersécurité.

Les CGU applicables sont celles en vigueur au moment de chaque utilisation du Site et, pour ce qui concerne les articles 8 à 12, 14, 20 et 25 des présentes CGU, celles en vigueur au moment de la conclusion d'un Accord.

### 3- Statut et obligations de la Société

La Société est un Opérateur de plateforme en ligne qui propose un service de mise en relation d'Utilisateurs en vue de la conclusion d'un Accord relatif à des prestations de services.

La Société s'engage à fournir à l'Utilisateur le Service lui permettant d'entrer en contact, via le Site, avec d'autres Utilisateurs en vue de conclure éventuellement avec eux un Accord ayant pour objet la réalisation d'une Mission.

La Société s'engage à tout mettre en œuvre pour fournir les Services mais n'est pas tenu d'un résultat précis et l'Utilisateur accepte que la Société ne soit pas en mesure de garantir l'absence de bugs, erreurs ou inexactitudes. Cet engagement de la Société s'analyse en une obligation de moyens.

Les Services sont destinés à évoluer et à être modifiés.

Le rôle de la Société se cantonne strictement à la mise en relation des Utilisateurs, via la Plateforme accessible sur le Site.

Ainsi, il est précisé que la Société est un tiers à tout Accord qui pourrait être conclu entre un Posteur et un Jobber, la Société, via le Site, fournissant uniquement les moyens de se mettre en relation et éventuellement de conclure un Accord.

Par conséquent, la Société ne garantit ni l'exécution ni la qualité du résultat de la Mission qui serait remplie par un Jobber au profit d'un Posteur.

## 4- Accès au Site et aux Services

Les Utilisateurs font leur affaire personnelle de la mise en place des moyens informatiques et de télécommunications permettant l'accès au Site.

## 5- Inscription sur le site

### 1.1. Acceptation des CGU

La confirmation de l'acceptation des CGU par les Utilisateurs qui s'inscrivent sur le Site est matérialisée par une case à cocher dans le formulaire d'inscription. Elle ne peut être que pleine et entière. Toute adhésion sous réserve est considérée comme nulle et non avenue.

L'Utilisateur qui n'accepte pas d'être lié par les CGU ne doit pas accéder au Site ni utiliser les Services.

L'Utilisateur ayant donné son accord lors de son inscription de recevoir les offres promotionnelles de NeedHelp, peut à tout moment se désabonner des messages qui peuvent lui être adressés.

### 1.2. Création d'un compte utilisateur

**1.2.1** Pour utiliser le Site et la Plateforme, l'Utilisateur s'y inscrit en créant un Compte utilisateur en renseignant une adresse email valide et en choisissant un mot de passe.

Lors de son inscription, l'Utilisateur devra également fournir à la Société un Prénom, un Nom, un numéro de téléphone et une adresse postale. Il est interdit à l'utilisateur de faire figurer le nom d'une entreprise ou d'une société dans les renseignements demandés.

L'Utilisateur s'engage à fournir des informations complètes et exactes et à les maintenir à jour.

**1.2.2** La création sera définitive à l'issue d'un processus d'inscription, lequel pourra comporter, le cas échéant, toute étape de vérification que la Société jugera utile notamment sur l'email de l'Utilisateur.

Une fois créé, ce Compte utilisateur donnera accès à un espace personnel qui permettra de gérer l'utilisation des Services sous une forme et selon les moyens techniques proposés par la Société.

**1.2.3** Si l'Utilisateur souhaite remplir une Mission en tant que Jobber, la Société se réserve le droit, à sa libre discrétion, sous la forme et selon les moyens techniques que la Société juge les plus appropriés, de :

- Mettre en œuvre tout processus de vérification qu'elle jugera utile, portant notamment sur l'email du Jobber, son identité ou ses coordonnées ;
- Demander à l'Utilisateur tout document et information qu'elle jugera utile afin de compléter sa demande d'inscription en tant que Jobber, l'obtention de ces éléments conditionnant la création définitive du Compte utilisateur du Jobber ;
- Refuser toute demande de création d'un Compte utilisateur à sa libre discrétion et sans avoir à justifier d'un quelconque motif.

**1.2.4** Dans tous les cas, l'Utilisateur garantit que tous les documents et informations qu'il fournit à la Société sont exacts, à jour et sincères et ne sont entachés d'aucun caractère trompeur.

Il s'engage à mettre à jour ces informations à travers son Compte utilisateur en cas de modification, afin qu'elles correspondent toujours aux critères susvisés.

L'Utilisateur est informé et accepte que les informations saisies aux fins de création ou de mise à jour de son Compte utilisateur valent preuve de son identité. Les informations saisies par l'Utilisateur l'engagent dès leur validation.

L'Utilisateur peut accéder à tout moment à son Compte utilisateur après s'être identifié à l'aide de son identifiant de connexion ainsi que de son mot de passe.

L'Utilisateur s'engage à utiliser personnellement les Services et à ne permettre à aucun tiers de les utiliser à sa place ou pour son compte, au risque d'en supporter l'entière responsabilité.

L'Utilisateur s'engage à veiller au maintien de la confidentialité de son identifiant et de son mot de passe. Toute intervention effectuée avec l'identifiant et le mot de passe de l'Utilisateur sera réputée être effectuée par celui-ci, l'Utilisateur en restant dès lors seul responsable.

En cas de perte de mot de passe, l'Utilisateur sera invité à renseigner son adresse email afin de recevoir le lien pour générer son nouveau mot de passe.

L'Utilisateur doit immédiatement contacter la Société aux coordonnées mentionnées dans les mentions légales des CGU s'il remarque que son Compte utilisateur a été utilisé à son insu. Il reconnaît à la Société le droit de prendre toutes mesures appropriées en pareil cas.

L'Utilisateur s'engage à ne créer qu'un seul Compte utilisateur, la Société se réservant la possibilité de supprimer tout compte supplémentaire créé par le même Utilisateur.

Il est interdit à l'Utilisateur dont le Compte utilisateur a été supprimé de créer un nouveau Compte utilisateur. La Société se réserve la possibilité de supprimer tout Compte utilisateur créé en violation de la présente interdiction.

### 1.3. Création d'un profil

L'Utilisateur est invité à créer un Profil qui comportera l'ensemble des informations qu'il souhaite rendre accessibles aux Utilisateurs (exemple : langues parlées, diplômes, centres d'intérêt, compétences).

Le Profil est disponible sur le Compte utilisateur.

Ces informations, une fois publiées sur le Site, seront accessibles à tout Utilisateur.

La création de son Profil se fait sous l'entière responsabilité de l'Utilisateur. Il appartient donc à l'Utilisateur de s'assurer que les informations qu'il publie, en particulier le pseudonyme qu'il utilise dans ses rapports avec les autres Utilisateurs et le contenu des Besoins, le cas échéant, respectent les CGU, la réglementation applicable et qu'elles ne portent pas atteinte aux droits des tiers, la responsabilité de la Société ne pouvant être engagée à ce titre.

Cependant, si la Société est informée de ce que les informations publiées par un Utilisateur ne respectent pas ces conditions, elle pourra suspendre son Compte utilisateur comme indiqué à l'article « Suspension du Compte utilisateur ».

## 1.4. Déclaration de l'utilisateur

**1.4.1** L'Utilisateur déclare préalablement à son inscription disposer d'un compte bancaire et d'une carte bancaire et :

- S'il est une personne physique : disposer de la pleine capacité juridique pour s'engager au titre des CGU. La personne physique qui ne dispose pas de la pleine capacité juridique ne peut accéder au Site et aux Services qu'avec l'accord de son représentant légal ;
- S'il est une personne morale : agir par l'intermédiaire d'une personne physique disposant de la capacité juridique et du pouvoir de contracter au nom et pour le compte de la personne morale.

**1.4.2** Règles spécifiques applicables aux Jobbers :

Le Jobber peut agir en tant que professionnel ou en tant que non professionnel. Il s'engage à :

- Agir conformément à la législation et à la réglementation applicable ;
- Respecter les obligations déclaratives fiscales et sociales et de son activité sur le Site ;
- S'interdire d'utiliser le Site comme moyen pour contourner l'interdiction légale prévue par l'article L.8221-1 du Code du travail

prévoyant, à titre principal, que le travail totalement et partiellement dissimulé est interdit.

#### 1.4.3 Règles spécifiques applicables aux Posteurs :

Le Posteur s'engage à respecter les obligations fiscales et sociales lui incombant. A ce titre, il est responsable de toute déclaration auprès des administrations compétentes, et notamment auprès de l'URSSAF, le cas échéant.

## 6- Contact et mise en relation entre les Utilisateurs

### 1.5 Principes généraux

Le Posteur détermine sous son entière responsabilité le contenu de chaque Besoin qu'il publie sur le Site.

Aussi, il s'engage à ce que ces Besoins respectent les CGU ainsi que la réglementation applicable et en particulier qu'elle ne porte pas atteinte aux droits des tiers.

### 1.6. Obligations du Posteur

Le Posteur s'engage à ne mettre en ligne sur le Site que des Besoins sérieux correspondant à des Missions effectives.

Le Besoin publié par le Posteur sur le Site devra préciser au minimum les éléments suivants :

- La catégorie au sein de laquelle il souhaite que ce Besoin soit publié parmi les choix proposés sur le Site ;
- La description claire et précise de la Mission recherchée ;
- Le délai dans lequel il souhaite que cette Mission soit remplie (avant une certaine date ou à une date précise) ;
- La ville et le cas échéant son arrondissement, ou la zone géographique dans laquelle se situe le lieu de la réalisation de la Mission ;

- Le mode de paiement qu'il souhaite utiliser (paiement direct ou paiement en ligne).

Le Posteur doit également renseigner sur le Site l'adresse précise à laquelle doit se réaliser la Mission et peut, le cas échéant, en préciser les codes d'accès. Ces informations ne seront pas publiées dans le Besoin figurant sur le Site et ne seront adressées qu'au Jobber sélectionné par le Posteur.

Une fois le Besoin publié, celle-ci est diffusée sur le Site pendant une durée maximum de soixante (60) jours ou, si la Mission doit être effectuée avant l'expiration de ce délai, jusqu'à la date d'exécution de la Mission.

Le Posteur ne peut pas modifier ou supprimer son Besoin à moins de contacter l'assistance technique (cf. article « Assistance »).

Lorsque le Posteur sélectionne un Jobber pour effectuer la Mission, cette information apparaît sur le Besoin, les autres Jobbers ne pouvant alors plus y postuler.

## 1.7. Obligations du Jobber

Le Jobber qui souhaite répondre à un Besoin publié par un Posteur sur la Plateforme s'engage à obtenir, avant de postuler, toutes les informations et renseignements nécessaires sur le contenu de la Mission et à lever tout doute qui pourrait subsister s'agissant du contenu précis de cette mission, notamment, le prix de la Mission.

Pour information, si le Posteur est un consommateur, alors le Jobber professionnel devra également respecter la réglementation spécifique applicable, en particulier les articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation relatifs au droit de rétractation.

Il est rappelé que dans la mesure où la Société n'effectue aucune vérification des contenus mis en ligne et qu'elle n'est pas partie aux Accords conclus entre les Utilisateurs, sa responsabilité ne peut en aucun cas être recherchée en cas de non-respect par le Jobber de son obligation d'information et plus généralement de la réglementation applicable.

## 1.8. Prise de contact et négociation entre les Utilisateurs

Le Jobber peut répondre à un Besoin publié sur le Site en formulant une Offre.



L'Utilisateur s'interdit d'utiliser le Site afin de communiquer ou d'utiliser des coordonnées permettant à un autre Utilisateur d'entrer directement en contact avec lui avant la conclusion de l'Accord comme indiqué à l'article « Conclusion d'un Accord entre les Utilisateurs », sans l'accord préalable et écrit de la Société, sans préjudice du droit pour l'Utilisateur de développer sa clientèle propre en dehors de la plateforme.

## 7- Conclusion d'un Accord entre les Utilisateurs

### 1.9. Processus de conclusion de l'Accord via le Site

Le Posteur peut consulter le Profil de chaque Jobber qui a répondu à son Besoin.

Il est rappelé que le Posteur a le choix entre les Offres des Jobbers et que le choix final lui appartient étant précisé que le Posteur est libre de ne sélectionner aucun des Jobbers ayant répondu à son Besoin.

Le Posteur sélectionne parmi les Jobbers qui ont répondu à son Besoin, celui qu'il choisit pour remplir la Mission.

L'Accord entre le Posteur et le Jobber est formé :

- Dans le cas du paiement en ligne : par la sélection du Jobber par le Posteur résultant du paiement du prix de la Mission sur son portefeuille électronique Mangopay et de la bonne réception du montant du paiement ;
- Dans le cas du paiement direct : par la sélection du Jobber par le Posteur puis du paiement par le Posteur de la Rémunération de la Société sur son portefeuille électronique Mangopay et de la bonne réception du montant de la Rémunération de la Société.

La Société informera le Jobber de sa sélection par le Posteur et de la formation de l'Accord par une mention sur son Compte Utilisateur, et par l'envoi d'un email via l'adresse électronique renseignée par le Jobber.

Une fois l'Accord formé dans les conditions visées au sein du présent article, la Société :

- Dans le cas d'un paiement en ligne : communiquera au Posteur les coordonnées du Jobber ;

- Dans le cas d'un paiement direct : communiquera aux parties à cet Accord, les coordonnées leur permettant d'entrer directement en contact.

Sous réserve des dispositions de l'article 9, la conclusion de l'Accord implique l'engagement irrévocable : d'une part, du Posteur de payer le Jobber au prix convenu pour la Mission et d'autre part, du Jobber de remplir la Mission dans les conditions déterminées avec le Posteur.

## 1.10. Contenu de l'Accord conclu entre les Utilisateurs

Il est rappelé que la Société est un tiers à l'Accord conclu entre les Utilisateurs.

Les Utilisateurs sont libres de déterminer ensemble le contenu de l'Accord qu'ils envisagent de conclure ainsi que de négocier le prix de la Mission.

La Société conseille aux Utilisateurs de formaliser leur Accord par la signature d'un contrat précisant notamment :

- La Mission, son prix, le lieu de la prestation, les délais et modalités de paiement ;
- Les droits et obligations de chacun dans le cadre de l'exécution de la Mission objet du contrat ;
- Le droit applicable au contrat, notamment en cas de contrat conclu entre des personnes situées sur des territoires différents.

La Société recommande de prendre conseil auprès de tout professionnel compétent pour la rédaction du contrat.

## 8- Rémunération de la Société

L'inscription sur le Site est gratuite pour tout Utilisateur.

Ce n'est que dans l'hypothèse où un Accord est conclu entre des Utilisateurs qu'une Rémunération est due à la Société par le Posteur.

Cette Rémunération de la Société est un pourcentage du prix de la Mission négocié entre le Jobber et le Posteur.

Ainsi, le Posteur s'engage à payer à la Société, en contrepartie du Service qu'elle lui fournit et pour chaque Accord conclu via le Site avec un Jobber, une somme dont le montant s'élève à 20% TTC du prix total de la Mission TTC objet d'un Accord (ou 23% TTC du montant du prix total de la Mission TTC objet d'un Accord pour un Posteur IKEA ou BUT pour la catégorie « pose de cuisines », lesquels sont partenaires de la Société). Pour les demandes en Peinture et en Revêtements de sol, l'acompte est de 21,5% TTC du montant total de la mission.

Conformément à l'article 111-7II du code de la consommation, les principaux partenaires de la Société sont listés ci-dessous :

- IKEA
- Conforama
- BUT
- Castorama
- Brico Dépôt
- AliExpress
- Mister Mensuiserie
- Mister Auto
- Franprix
- Outdooring
- Mr. Bricolage
- Trusk
- Easy2Go

## 9- Droit de rétractation

Si le Posteur est un consommateur, alors il dispose, dans le cadre de l'Accord conclu avec un Jobber professionnel, d'un droit de rétractation en vertu des articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation.

Si le Jobber est un consommateur, alors il se déclare informé des articles suivants :

Article L. 221-5 du Code de la consommation : « *I.-Préalablement à la conclusion d'un contrat de vente ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :*

*1° Les informations prévues aux articles L. 111-1 et L. 111-2 ;*

2° Lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit ainsi que le formulaire type de rétractation, dont les conditions de présentation et les mentions qu'il contient sont fixées par décret en Conseil d'État ;

3° Le cas échéant, le fait que le consommateur supporte les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et, pour les contrats à distance, le coût de renvoi du bien lorsque celui-ci, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste ;

4° L'information sur l'obligation du consommateur de payer des frais lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services, de distribution d'eau, de fourniture de gaz ou d'électricité et d'abonnement à un réseau de chauffage urbain dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation ; ces frais sont calculés selon les modalités fixées à l'article L. 221-25 ;

5° Lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé en application de l'article L. 221-28, l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficie pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation ;

6° Les informations relatives aux coordonnées du professionnel, le cas échéant aux coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, à l'existence de codes de bonne conduite, le cas échéant aux cautions et garanties, aux modalités de résiliation, aux modes de règlement des litiges et aux autres conditions contractuelles, dont la liste et le contenu sont fixés par décret en Conseil d'État. (...) ».

Article L. 221-6 du Code de la consommation : « Si le professionnel n'a pas respecté ses obligations d'information concernant les frais supplémentaires mentionnés à l'article L. 112-3 et au 3° de l'article L. 221-5, le consommateur n'est pas tenu au paiement de ces frais ».

Article L. 221-7 du Code de la consommation : « La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information mentionnées à la présente sous-section pèse sur le professionnel. »

Article L. 221-18 du Code de la consommation : « Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

*Le délai mentionné au premier alinéa du présent article court à compter du jour :*

*1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 221-4 ;*

*2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.*

*Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.*

*Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien. »*

Ainsi, le Jobber consommateur déclare être informé qu'il dispose d'un droit de rétractation qui doit être exercé dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion de l'Accord avec un Posteur, en contactant l'assistance technique (cf article « Assistance »).

Le Jobber consommateur reconnaît que le service de mise en relation offert par la Société via le Site correspond à l'exécution du contrat. Celui est réputé réalisé dès qu'un Accord est conclu avec un Posteur. Le Jobber consommateur devra par conséquent donner expressément son accord pour l'exécution du contrat avant la fin du délai de rétractation et cocher, à cet effet, la case correspondante confirmant cette demande expresse.

Si le Jobber consommateur exerce son droit de rétraction au titre de l'Accord alors qu'il a reçu les coordonnées du Posteur ou si le Posteur l'a contacté avant la fin du délai de rétractation susvisé, le Jobber consommateur ne pourra bénéficier d'aucun remboursement de la commission due à la Société dès lors que le service de mise en relation aura été réalisé.

## **10- Exécution de la Mission**

## 1.11. Principes généraux

La Société rappelle qu'elle n'est pas partie à l'Accord conclu entre les Utilisateurs, lequel est indépendant des CGU acceptées par les Utilisateurs.

Sauf à ce qu'il soit prouvé une faute qui lui serait directement imputable, la responsabilité de la Société ne peut donc jamais être recherchée au titre des CGU acceptées par les Utilisateurs et de l'exécution du présent contrat et notamment en cas d'inexécution, totale ou partielle, de la Mission objet d'un Accord conclu entre les Utilisateurs

## 1.12. Réalisation de la Mission

Il appartient au Jobber d'exécuter la Mission conformément aux conditions convenues avec le Posteur.

Une fois la Mission exécutée au profit du Posteur, le Jobber doit dans le cas d'un paiement Mangopay, afin d'être payé, en informer la Société en indiquant sur son Compte utilisateur, le Code que lui a remis le Posteur.

Lorsque la Mission est exécutée lors d'une rencontre physique entre les Utilisateurs, la Société recommande au Jobber de soumettre à la signature du Posteur, à l'issue de la Mission, un document dans lequel ce dernier atteste que la Mission, objet de l'Accord, est remplie.

## 1.13. Évaluation du Jobber et du Posteur

Le Posteur peut évaluer la Mission qui a été remplie en remplissant le formulaire prévu à cet effet au sein de son Compte utilisateur.

Les commentaires et la note qu'il aura attribuée au Jobber seront affichés sur le Profil de celui-ci. Une note globale moyenne arrondie à l'entier supérieur sera aussi affichée sur le Profil du Jobber.

Par conséquent, le Posteur est tenu d'une obligation de modération et s'engage à être le plus objectif possible. La Société se réserve la possibilité de supprimer tout commentaire qui serait contraire aux CGU et à la Charte.

*Mutadis mutandis* ], le Jobber peut évaluer le Posteur.

## 11- Paiement du prix de la Mission et de la Rémunération de la Société

Le Posteur dispose du choix entre deux modalités de paiement du prix de la Mission au moment de la publication de son Besoin :

- Le « paiement direct » (espèces, chèque, chèque emploi service universel ou autre) ;
- et le « Paiement en ligne ».

Ce choix est donc imposé au Jobber, à qui il revient de rémunérer la Société selon le mode de paiement choisi par le Posteur.

Dans l'hypothèse où le Posteur choisit le mode de paiement ligne, les Utilisateurs devront obligatoirement et préalablement, accepter les conditions générales d'utilisation de la société LEETCHI mises à disposition sur le Site.

Il appartiendra à la Société de créer les portefeuilles électroniques Mangopay nécessaires à la bonne réalisation des paiements du Posteur au Jobber. La Société se réserve le droit de créer autant de portefeuilles électroniques par utilisateur qu'elle jugera nécessaire.

Le prix de la Mission est payé par le Posteur au Jobber.

Le coût de la Rémunération de la Société, supporté par le Posteur, est dû à la Société et correspond à 20% TTC du montant du prix total TTC convenu pour la Mission (ou 23% TTC du montant du prix total de la Mission TTC objet d'un Accord pour un Posteur IKEA, lequel est partenaire de la Société). Pour les demandes en Peinture et en Revêtements de sol, l'acompte est de 21,5% TTC du montant total de la mission.

### 1.14. Paiement en direct

Selon ce mode de paiement, le Jobber est rémunéré directement par le Posteur selon les modalités convenues au sein de leur Accord.

Dans un premier temps, le Posteur verse 20% TTC du prix de la Mission TTC à la Société (à savoir la Rémunération de la Société) lors de sa sélection par le Posteur via le Site par carte bancaire (ou 23% TTC du montant du prix total de la Mission TTC objet d'un Accord pour un Posteur IKEA ou BUT dans la

catégorie « pose de cuisines », lesquelles sont partenaires de la Société). Pour les demandes dans les catégories « Peinture » et « Revêtements de sol », l'acompte est de 21,5% TTC du montant total de la mission.

Le Posteur verse le montant restant au Jobber une fois la Mission réalisée : 80% du prix de la Mission ou 77% s'il s'agit d'un Posteur IKEA ou BUT dans la catégorie pose de cuisines, lesquelles sont partenaires de la Société, ou 78,5% pour les demandes dans les catégories Peinture et Revêtements de sol. Le prix est réglé directement par le Posteur au Jobber en espèce, chèque, chèque emploi service universel, virement ou autre.

En cas de défaut de paiement du solde par le Posteur, le Jobber doit en informer la Société dans les conditions prévues à l'article « Réclamation – Litige entre les Utilisateurs ».

## 1.15. Paiement en ligne

**1.15.1. Principe :** Selon ce mode de paiement, lors de la sélection du Jobber par le Posteur, ce dernier devra immédiatement verser la totalité du prix de la Mission sur son portefeuille électronique Mangopay avec sa carte bancaire.

Une fois ce versement effectué, la Société remet un Code au Posteur. Une fois la Mission réalisée :

- Le Posteur s'engage, à remettre le Code qui lui a été remis par la Société au Jobber ;
- Le Jobber s'engage à récupérer ce Code auprès du Posteur.

Afin d'être payé, le Jobber doit renseigner le Code qui lui a été remis par le Posteur dans son menu utilisateur. Cela aura pour conséquence de libérer le prix de la Mission préalablement versé par le Posteur sur son portefeuille électronique.

En conséquence, le montant effectivement perçu par le Jobber correspond à 80% TTC du prix TTC de la Mission réalisée (77% TTC du prix TTC du montant de la Mission réalisée pour un Posteur IKEA, laquelle est un partenaire de la Société) étant précisé que le Jobber donne son accord pour que la Société prélève sa Rémunération de 20% TTC du prix TTC de la Mission (ou 23% TTC du montant du prix total de la Mission TTC objet d'un Accord pour un Posteur



IKEA). Pour les demandes en Peinture et en Revêtements de sol, l'acompte est de 21,5% TTC du montant total de la mission.

### **1.15.2. Absence d'utilisation du montant prévu pour la mission**

En cas d'absence d'utilisation du montant crédité sur son portefeuille électronique, Le Posteur sera notifié par email plusieurs fois de sa possibilité de faire appel aux services du jobber sélectionné - et ce jusqu'à 6 mois après la date de sa réservation.

Si au bout de 6 mois après la réservation de la prestation sur la plateforme, le portefeuille électronique du Posteur est toujours crédité, et que le Client ne s'est pas manifesté pour annuler sa réservation ou la prolonger et qu'il demeure injoignable, la Société se réserve le droit d'encaisser le montant des frais de services liés à la mise en relation effectuée.

Le reste du montant du portefeuille électronique pourra être encaissé notamment dans le cas où le jobber devrait être indemnisé pour une partie de son intervention (par exemple, un premier déplacement effectué, des fournitures achetées, son planning perturbé par la réservation client etc).

## **1.16. Rémunération de la Société**

**1.16.1.** En contrepartie des Services fournis au Jobber, la Société perçoit une Rémunération dont le montant est calculé en multipliant le prix de la Mission convenu avec le Posteur par un pourcentage.

Le pourcentage applicable est de 20% TTC du montant du prix de la Mission TTC convenu entre le Posteur et le Jobber (ou 23% TTC du montant du prix total de la Mission TTC objet d'un Accord pour un Posteur IKEA ou BUT dans la catégorie « pose de cuisines », lesquelles sont partenaire de la Société, ou 21,5% TTC du montant total de la mission pour les demandes en Peinture et en Revêtements de sol).

La Société se réserve le droit, à sa libre discrétion et selon des modalités dont elle sera seule juge, de proposer des offres promotionnelles, une réduction ou un plafonnement de sa Rémunération.

Le pourcentage de Rémunération applicable peut changer à tout moment. Les Jobbers sont informés par tout moyen utile de la date d'entrée en vigueur du nouveau pourcentage.

Le pourcentage modifié s'applique à tout Besoin auquel le Jobber postulerait après son entrée en vigueur.

Le Jobber reconnaît et accepte qu'il lui appartient de prendre connaissance du pourcentage applicable à la date à laquelle il postule à une Annonce.

#### **1.16.2.** Dans le cas du :

- Paiement en ligne, la Rémunération de la Société est exigible dès la conclusion de l'Accord entre les Utilisateurs conformément à l'article « Conclusion d'un Accord entre les Utilisateurs ». La Rémunération est payée par prélèvement lors de la saisie du Code par le Jobber.
- Paiement en direct : la Rémunération de la Société est prélevée sur le portefeuille électronique du Posteur, dix (10) jours après la formation de l'Accord entre le Jobber et le Posteur.

#### **1.16.3.** La Société établit des factures de la Rémunération pour chaque Mission.

Les factures sont mises à la disposition de l'Utilisateur dans son espace personnel ou sur simple demande.

## **12- Résolution de l'accord conclu entre les Utilisateurs**

### **1.17. Principes généraux**

En tant que tiers à l'Accord conclu entre des Utilisateurs, la Société n'intervient pas au stade de la rupture de cet Accord.

Par conséquent, il appartient aux Utilisateurs liés par un Accord de déterminer ensemble les conditions de résolution ou de résiliation de celui-ci.

## 1.18. Conséquences de la résolution de l'Accord sur le paiement de la Rémunération de la Société

En tout état de cause, il est rappelé que la Rémunération de la Société lui est due dès la conclusion de l'Accord entre les Utilisateurs, ce indépendamment de la résolution ou de la résiliation de cet Accord, pour quelque cause que ce soit.

## 13- Réclamation - Litige entre les utilisateurs

L'Utilisateur s'engage à faire part à la Société, préalablement à toute saisine d'un médiateur ou d'une juridiction, tout litige concernant l'exécution d'un Accord conclu avec un autre Utilisateur.

La Société met à disposition des Utilisateurs sur son Site un système interne de traitement des réclamations, disponible à l'emplacement suivant : [www.needhelp.com/satisfait-ou-refait](http://www.needhelp.com/satisfait-ou-refait)

En toute hypothèse, hormis le cas spécifique visé à l'article « Absence de réalisation de la Mission », le montant de la Rémunération versé à la Société ne sera pas remboursé.

Conformément aux articles L. 611-1 et suivants, et R. 612-1 et suivants du Code de la consommation, l'Utilisateur consommateur, qui aura préalablement tenté de résoudre son litige auprès par le biais de la réclamation mentionnée à l'alinéa 1 de l'article 13, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de la Société.

Cet établissement a désigné la SAS Médiation Solution comme entité de médiation de la consommation, par la signature d'une convention enregistrée sous le numéro CS000365/1908.

Pour saisir le médiateur, le consommateur doit formuler sa demande :

- - Soit par écrit à : **Madame Eliane SIMON, médiateur Sas Médiation Solution**

**222 chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Niois Tel. 04 82 53 93 06**

- - Soit par mail à : **[contact@sasmediationsolution-conso.fr](mailto:contact@sasmediationsolution-conso.fr)**
- - Soit en remplissant le formulaire en ligne intitulé «Saisir le médiateur» sur le site **<https://www.sasmediationsolution-conso.fr>**

Quelque soit le moyen de saisine utilisé, la demande doit impérativement contenir :

- - Les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur,
- - Le nom et l'adresse du professionnel concerné,
- - Un exposé succinct des faits,
- - La preuve des démarches préalables entreprises auprès du professionnel

### 1.19. Absence de réalisation de la Mission

Dans l'hypothèse où la Mission n'est pas remplie en raison d'une défaillance du Jobber :

- En cas de paiement en direct :
  - Pour le Posteur : restitution de 100% du montant versé en tant qu'acompte sur son portefeuille électronique si la société NeedHelp n'a pas été en mesure de trouver une solution alternative afin de mener à bien la réalisation de la mission ;
  - Pour le Jobber : néant.
- En cas de paiement en ligne :
  - Restitution de 100% du montant versé en tant qu'acompte sur son portefeuille électronique si la société NeedHelp n'a pas été en mesure de trouver une solution alternative afin de mener à bien la réalisation de la mission
  - Pour le Jobber : néant.

Dans l'hypothèse d'une défaillance du Posteur :

- En cas de paiement direct :
  - Pour le Posteur : la Société retiendra la totalité de la somme versée sur son portefeuille électronique ;
  - Pour le Jobber : néant.
- En cas de paiement en ligne :
  - Pour le Posteur : restitution de 80% du montant versé sur son portefeuille électronique (ou 77% lorsqu'il s'agit d'un Posteur IKEA ou BUT dans la catégorie pose de cuisines, lesquelles sont partenaires

de la Société, ou 78,5% pour les demandes dans les catégories Peinture et Revêtements de sol) ;

- Pour le Jobber : néant.

### 1.20. Réalisation partielle ou défaut de qualité du résultat de la Mission

En cas de litige entre un Posteur et un Jobber, notamment dans l'hypothèse où la Mission n'est que partiellement réalisée ou que la qualité du résultat de Mission fait défaut, les Utilisateurs s'engagent à se rapprocher de la Société afin de trouver une issue amiable.

Toutefois, la responsabilité de la Société ne saurait être engagée à ce titre.

### 1.21. Absence de paiement du prix de la Mission

Lorsque, en cas de paiement direct, le solde du prix de la Mission n'est pas payé par le Posteur dans les délais convenus avec le Jobber, ce dernier doit immédiatement en informer la Société qui tentera alors de rapprocher les Parties afin de trouver une issue amiable.

En tout état de cause, la Société ne peut être tenue responsable en cas de défaut de paiement. Le cas échéant, il appartient au Jobber d'entreprendre les démarches nécessaires à l'encontre du Posteur afin d'obtenir le paiement du prix qui lui est dû.

Si un changement de jobber est effectué par le Posteur ou par la plateforme, le changement se fait au tarif identique de la sélection du premier jobber dans la mesure du possible. Si un jobber est en revanche à un tarif plus élevé, le Posteur s'engage à régler la différence directement sur la plateforme.

- Soit le Posteur règle les 20% de la différence tarifaire (ou 23% TTC du montant du prix total de la Mission TTC objet d'un Accord pour un Posteur IKEA ou BUT dans la catégorie pose de cuisines, lesquelles sont partenaires de la Société, ou 21,5% TTC du montant total de la mission pour les catégories Peinture et Revêtement de Sol.
- soit le posteur règle la totalité de la différence tarifaire avec émission d'un nouveau coupon de règlement.

## 14- Obligations des Utilisateurs

Sans préjudice des autres obligations prévues aux présentes, l'Utilisateur s'engage à respecter les obligations qui suivent :

### 1.22.

L'Utilisateur s'engage, dans son usage des Services, à respecter les lois et règlements en vigueur et à ne pas porter atteinte aux droits de tiers ou à l'ordre public.

Il est seul responsable du bon accomplissement de toutes les formalités notamment administratives, fiscales et/ ou sociales qui lui incombent le cas échéant en relation avec son utilisation des Services. La responsabilité de la Société ne pourra en aucun cas être engagée à ce titre.

La Société se réserve le droit de demander à l'Utilisateur, au cours de son utilisation des Services, tous documents et informations complémentaires qu'elle jugera utile, notamment aux fins de vérification de son identité. L'Utilisateur doit adresser à la Société les documents et informations demandés dans les meilleurs délais.

La Société se réserve le droit de suspendre l'accès au Site de tout Utilisateur n'ayant pas fourni les justificatifs sollicités.

### 1.23.

L'Utilisateur est seul responsable de son utilisation des Services et notamment des relations qu'il pourra nouer avec les autres Utilisateurs sur le Site et des informations qu'il leur communique dans le cadre des Services. Il lui appartient d'exercer la prudence et le discernement appropriés dans ces relations et communications. L'Utilisateur s'engage en outre, dans ses échanges avec les autres Utilisateurs et de l'interface publique dédiée à chaque Annonce, à respecter les règles usuelles de politesse et de courtoisie.

Il appartient à l'Utilisateur, s'il le juge nécessaire, de souscrire une assurance en relation avec son utilisation des Services.

### 1.24.

L'Utilisateur est seul responsable de l'utilisation qu'il fait du Site et notamment des contenus qu'il pourrait publier ou communiquer via le Site. Il garantit à la Société qu'il dispose de tous les droits et autorisations nécessaires à la diffusion de ces Contenus.

Il s'engage à ce que lesdits Contenus soient licites, ne portent pas atteinte à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou aux droits de tiers, n'enfreignent aucune disposition législative ou réglementaire et plus généralement, ne soient

aucunement susceptibles de mettre en jeu la responsabilité civile ou pénale de la Société.

L'Utilisateur s'interdit ainsi de diffuser, notamment et sans que cette liste soit exhaustive :

- Des Contenus pornographiques, obscènes, indécents, choquants ou inadaptés à un public familial, diffamatoires, injurieux, violents, racistes, xénophobes ou révisionnistes,
- Des Contenus contrefaisants,
- Des Contenus attentatoires à l'image d'un tiers,
- Des Contenus à caractère discriminatoire, attentatoire à la vie privée ou diffamatoire,
- Des Contenus mensongers, trompeurs ou proposant ou promouvant des activités illicites, frauduleuses ou trompeuses,
- Des Contenus nuisibles aux systèmes informatiques de tiers (tels que virus, vers, chevaux de Troie, etc.),
- Et plus généralement des Contenus susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers ou d'être préjudiciables à des tiers, de quelque manière et sous quelque forme que ce soit.

Il est précisé que la Société n'effectue aucune vérification à ce titre. Cependant, si la Société constate, suite à une information d'un tiers, qu'un Utilisateur utilise le Site à des fins illicites, alors elle pourra suspendre le Compte utilisateur concerné dans les conditions visées à l'article « Suspension du Compte utilisateur » et supprimer le contenu illicite.

### 1.25.

Le Jobber s'engage à exécuter sa Mission avec soin et diligence. Il est seul responsable de la bonne exécution de sa Mission.

### 1.26.

L'Utilisateur s'interdit d'entrer en contact avec un Posteur qui rechercherait un Jobber sur le Site, autrement que par l'intermédiaire du Site. L'Utilisateur

s'interdit ainsi notamment de fournir ses coordonnées à tout autre Utilisateur, notamment par l'intermédiaire de l'interface dédiée à l'Annonce, sans préjudice du droit pour l'Utilisateur de développer sa clientèle propre en dehors de la plateforme.

Le Posteur s'engage à proposer un budget raisonnable en contrepartie de la Mission pour laquelle il recherche un Jobber. Il s'interdit de proposer un budget dérisoire ou déraisonnable au regard notamment de l'objet, la nature et/ou la durée de la Mission.

Le cas échéant, en cas d'abus manifeste de la part d'un Utilisateur ou de non-respect de cette obligation, la Société se réserve le droit de suspendre le Compte utilisateur concerné dans les conditions visées à l'article « Suspension du Compte utilisateur ». Dans certains cas, la responsabilité de ce dernier pourra par ailleurs être engagé.

### 1.27.

Dans le cas du paiement direct, le Posteur s'engage à payer au Jobber le prix convenu pour l'exécution de sa Mission, au plus tard à l'issue de celle-ci.

### 1.28.

L'Utilisateur doit sauvegarder les informations accessibles dans son Compte Utilisateur qu'il souhaite conserver. L'Utilisateur reconnaît et accepte qu'il ne pourra pas rechercher la responsabilité de la Société en cas de perte éventuelle de ces informations.

## 15- Assistance

### 1.30. Assistance technique

En cas de difficultés techniques lors de l'utilisation du Service, l'Utilisateur peut contacter la Société par courrier électronique à l'adresse [contact@NeedHelp.com](mailto:contact@NeedHelp.com).

### 1.31. Assistance administrative et commerciale

Pour toute question concernant le Site, autre que les questions techniques, l'Utilisateur peut contacter la Société dans les conditions définies ci-après :

Par téléphone : (+33) (0)1 76 41 00 34

Par courrier électronique : [contact@NeedHelp.com](mailto:contact@NeedHelp.com)



## 16- Communication entre les Utilisateurs et la Société

Toutes les notifications ou communications prévues au sein des CGU seront réputées avoir été valablement délivrées, sauf autre moyen spécifique précisé au sein des présentes, si elles sont adressées soit :

- Par courrier postal
  - À la Société : 5, Villa Victor Hugo 75116 Paris;
  - À l'Utilisateur : à l'adresse postale communiquée par l'Utilisateur à la Société lors de son inscription sur le Site.
  
- Par voie électronique :
  - À la Société : [contact@NeedHelp.com](mailto:contact@NeedHelp.com),
  - À l'Utilisateur : à l'adresse de courrier électronique communiquée par l'Utilisateur à la Société lors de son inscription sur le Site.

Il appartient à l'Utilisateur d'être en mesure de prouver toute notification ou communication adressée à la Société et de conserver la preuve de l'envoi et de la date d'envoi de ces notifications ou communications.

La Société utilisera principalement le courrier électronique pour informer l'Utilisateur de tout élément concernant son activité sur le Site. La Société s'assurera de la réception du courrier électronique par l'Utilisateur destinataire, soit par une technologie de « tracking » d'ouverture d'emails, soit par l'ajout d'un SMS informant l'Utilisateur de cette communication email, soit en ayant vérifié l'existence de l'adresse email fourni par le Client lors de son inscription (statut « email vérifié » sur son profil Utilisateur attestant de la bonne réception des emails fonctionnels envoyés par la Société).

## 17- Maintenance et interruption du Service

La Société se réserve la possibilité d'interrompre le Service pour des raisons de maintenance. Le cas échéant, l'Utilisateur en sera informé par une indication sur le Site.

## 18- Données personnelles

### 1.32. Traitement des données personnelles

Aux fins du présent article, lorsque les termes et expressions mentionnés ne sont pas définis dans les présentes CGU, ils ont la signification qui leur est donnée par (i) le règlement général sur la protection des données (UE) 2016/679 dit « RGPD », (ii) la loi française sur la protection des données n° 78-17 du 6 janvier 1978 telle que modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 et l'ordonnance n° 2018-1125 du 12 décembre 2018 (ci-après dénommés ensemble la « Loi sur la protection des données »).

L'Utilisateur reconnaît que l'inscription et la navigation sur le Site implique la collecte et le traitement de données personnelles des Utilisateurs par la Société, agissant en tant que responsable de traitement.

Aussi, l'Utilisateur accepte que ses données personnelles soient collectées, traitées, utilisées, transférées et conservées par la Société, sous la responsabilité de cette dernière, dans les conditions visées ci-après et conformément aux dispositions de la Loi sur la protection des données.

L'Utilisateur accepte que la Société traite ses données personnelles afin de permettre l'exécution de l'Accord, de respecter les obligations légales incombant à la Société, pour la réalisation de l'intérêt légitime poursuivie par la Société, ou encore si l'Utilisateur a donné son consentement préalable, et ce pour les finalités suivantes :

- l'inscription de l'Utilisateur sur le Site,
- la fourniture du Service et de toutes les suites qui pourraient en résulter,
- la gestion du paiement du Service et du recouvrement,
- la gestion de la relation commerciale avec l'Utilisateur,
- la gestion et l'optimisation du Site,
- la réalisation d'opérations de prospection commerciale,
- la gestion de la lutte contre la fraude,
- la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

Le défaut de réponse ou l'inexactitude de leur contenu pourra empêcher la création du Compte utilisateur ou encore entraîner la suspension, voire la

suppression, du Compte utilisateur. Ces données doivent donc obligatoirement être transmises à la Société, à moins qu'elles ne soient indiquées comme étant facultatives.

En outre, afin de permettre la réalisation des finalités susvisées, la Société pourra transmettre ces données :

- À toute personne, interne ou externe à la Société, qui aurait besoin de ces informations pour effectuer les opérations dont elle a été chargée par la Société (notamment maintenance, assistance, recouvrement, etc.),
- Aux autorités publiques officielles qui en feraient la demande,
- À toute personne avec laquelle un Utilisateur a conclu un Accord de sorte que ces données pourraient être transmises vers des pays situés en dehors de l'Union Européenne. Dans un tel cas, la Société assure l'Utilisateur que ce transfert est effectué en conformité avec la Loi sur la protection des données et garantit un niveau de protection adéquat (notamment par l'utilisation de clauses contractuelles types de la Commission Européenne).

Par ailleurs, la Société pourra adresser à l'Utilisateur, notamment par courrier électronique :

Si l'Utilisateur est déjà client :

- des informations ou offres promotionnelles, concernant des services analogues à ceux déjà fournis par la Société à l'Utilisateur, sous réserve que l'Utilisateur n'ait pas exprimé son opposition à recevoir ce type d'information.
- des informations ou offres promotionnelles relatives aux autres services proposés par la Société, sous réserve que l'Utilisateur ait exprimé son consentement préalable à recevoir ce type d'informations .

Si l'Utilisateur n'est pas encore client :

- des informations ou offres promotionnelles, sous réserve que l'Utilisateur ait exprimé son consentement préalable à recevoir ce type d'informations.

### 1.33. Exercice des droits liés aux données personnelles

L'Utilisateur bénéficie, sous certaines conditions, d'un droit d'accès, d'opposition, de portabilité, de suppression, de limitation et de rectification s'agissant des données le concernant, ce conformément aux articles 48 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Libertés ».

L'Utilisateur peut également révoquer à tout moment son consentement à l'utilisation de ses données à des fins de prospection.

Ces droits peuvent être exercés par l'Utilisateur en adressant une demande soit par courrier postal à l'adresse 5, villa Victor Hugo 75116 Paris, soit par courrier électronique à l'adresse [contact@NeedHelp.com](mailto:contact@NeedHelp.com).

L'Utilisateur peut, s'il estime que ses droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, adresser une réclamation à la CNIL.

Si l'Utilisateur souhaite en savoir plus sur le traitement de ses données personnelles, il peut se reporter à la politique de confidentialité de la Société disponible sur <https://www.needhelp.com/>.

### 1.34. Cookies

La Société peut utiliser des cookies dits « essentiels » afin notamment de faciliter la navigation d'un Utilisateur sur le Site et, sous réserve d'avoir obtenu votre consentement préalable, des cookies dits « publicitaires » afin de lui proposer des offres personnalisées.

L'Utilisateur peut donner son consentement ou décider de refuser l'utilisation de certains cookies par la Société. Après avoir donné votre consentement aux cookies, vous pouvez à tout moment le révoquer.

Cependant, le refus des cookies « essentiels » peut perturber la navigation sur le Site, voire empêcher l'utilisation de certaines fonctionnalités.

Si l'Utilisateur souhaite en savoir plus sur l'utilisation des cookies sur le Site par la Société, il peut se reporter à la politique cookies de la Société disponible sur <https://www.needhelp.com/>.

## 19- Responsabilité

### 1.35. Responsabilité de la Société

- 1.35.1.** La Société n'est soumise à aucune obligation de résultat, ce que l'Utilisateur reconnaît et accepte expressément. Sa responsabilité est exclusivement limitée à la fourniture des Services selon les modalités décrites aux présentes, à l'exclusion de toute autre prestation.
- 1.35.2.** La Société n'a pas connaissance des Contenus mis en ligne par les Utilisateurs dans le cadre des Services sur lesquels elle n'effectue aucune modération, sélection, vérification ou contrôle d'aucune sorte et à l'égard desquels elle n'intervient qu'en tant que prestataire d'hébergement.

En conséquence, la Société ne peut être tenue pour responsable des Contenus, dont les auteurs sont des tiers, toute réclamation éventuelle devant être dirigée en premier lieu vers l'auteur des Contenus en question.

Les Contenus préjudiciables à un tiers peuvent faire l'objet d'une notification à la Société selon les modalités prévues à l'article 6 I 5 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance en l'économie numérique, la Société se réservant de prendre les mesures nécessaires.

- 1.35.3.** La Société agit en son nom personnel et ne passe aucun acte juridique au nom et pour le compte des Utilisateurs, qui contractent directement entre eux.

La Société n'est pas partie aux éventuels contrats qui seraient conclus entre les Utilisateurs et ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée au titre des difficultés pouvant intervenir lors de la conclusion ou de l'exécution de ces contrats, ni être partie à quelques litiges éventuels que ce soit entre les Utilisateurs concernant notamment l'exécution d'une Mission ou toutes autres garanties, déclarations ou obligations quelconques auxquelles les Utilisateurs seraient tenus.

La Société ne sera ainsi notamment pas responsable de la qualité de la Mission réalisée par le Jobber.

**1.35.4.** La Société ne vérifie pas les compétences des Jobbers qui ne sont pas testées en pratique. Les niveaux de vérification qu'elle est susceptible d'attribuer à un Profil portent exclusivement sur l'identité, les coordonnées des Jobbers (email et téléphone), et pour les professionnels, le numéro SIREN et le code APE afférant à l'activité du Jobber professionnel.

La Société ne pourra ainsi être responsable de l'absence de compétences des Intervenants. La vérification de l'identité et / ou du Statut (numéro Siren, code APE) ne permet pas de vérifier la compétence effective d'un Jobber. La Plateforme met cependant à disposition de ses Utilisateurs un système de notation des Posteurs et de Jobbers. Après chaque mission les deux parties peuvent s'évaluer (de 1 à 5 étoiles) et ajouter un commentaire sur la qualité des prestations effectuées ou sur la conformité de la Mission demandée par le Posteur au Jobber. Les Utilisateurs peuvent ainsi s'aider de ces notations pour juger de la qualité des prestations effectuées précédemment sur la Plateforme par le Jobber, ou pour juger du bon respect des demandes faites par les Posteurs.

La vérification de l'identité des Jobbers se fait comme décrit ci-après : le jobber doit charger une pièce d'identité en cours de validité pour que son compte soit activé et que ses offres soient publiées sur la plateforme. Le numéro SIREN des Jobbers professionnels est vérifié de manière automatique par l'intermédiaire de l'API SIREN mise à disposition en « Open Data » par le Gouvernement français depuis 2019 (plus d'informations sur [www.api.gouv.fr](http://www.api.gouv.fr)).

L'API SIREN permet de récupérer le code APE en lien avec l'activité professionnelle du Jobber. Le Code APE s'affiche sur le profil public du jobber professionnel ayant renseigné son numéro SIREN vérifié par l'API du gouvernement. Seules les données rendues disponibles par l'API du gouvernement sont récupérables et affichables sur le profil public du Jobber.

**1.35.5.** La Société n'est responsable ni de l'utilisation des Services faite par l'Utilisateur, ni d'une éventuelle interruption momentanée du Site, liée notamment à des travaux de maintenance.

**1.35.6.** La Société décline toute responsabilité en cas de perte éventuelle des informations accessibles dans l'espace personnel de l'Utilisateur ou mises en ligne par celui-ci, l'Utilisateur devant s'assurer de sauvegarder une copie des informations qu'il juge nécessaires et ne pouvant prétendre à aucun dédommagement à ce titre.

**1.35.7.** La Société s'engage à procéder régulièrement à des contrôles afin de vérifier le fonctionnement et l'accessibilité du Site. A ce titre, la

Société se réserve la faculté d'interrompre momentanément l'accès au Site pour des raisons de maintenance. De même, la Société ne saurait être tenue responsable des difficultés ou impossibilités momentanées d'accès au Site qui auraient pour origine des circonstances qui lui sont extérieures, la force majeure, ou encore qui seraient dues à des perturbations des réseaux de télécommunications.

- 1.35.8.** La responsabilité de la Société ne saurait être engagée en raison de dommages indirects causés à un Utilisateur tels que pertes de profits, de manque à gagner, perte de clientèle, atteinte à l'image de marque.

En tout état de cause, dans l'hypothèse où le Posteur ne serait pas un client consommateur au sens du Code de la consommation, la responsabilité pécuniaire de la Société sera plafonnée au montant de la Rémunération de la Société qui lui est due par le Jobber au titre de l'Accord concerné.

Cette clause est appliquée sous réserve des dispositions contraires prévues par certaines législations. Le cas échéant, la responsabilité de la Société est limitée dans la mesure permise par ladite loi applicable.

Par ailleurs, la responsabilité de la Société ne pourra être recherchée en cas d'inexécution de tout ou partie de ses obligations due à un événement relevant du cas fortuit ou de force majeure tel que défini par la loi et la jurisprudence française.

A cet égard, les parties conviennent expressément que sont également assimilés à des cas fortuits ou de force majeure, les événements tels que l'arrêt de la fourniture d'énergie, la défaillance et/ou l'interruption de l'accès au réseau internet, la panne et/ou le sabotage des moyens de télécommunications, les actes de piratage informatique, incendie, foudre, inondation et autre catastrophe naturelle, dégât des eaux, intempérie exceptionnelle, avarie, épidémie, émeute, guerre, guerre civile, insurrection, attentat, explosion, acte de vandalisme, grève totale ou partielle, lock-out extérieure à la Société.

### 1.36. Responsabilité de l'Utilisateur

L'Utilisateur est responsable des dommages de toute nature, matériels ou immatériels, directs ou indirects, causés à la Société ou à tout tiers, du fait de l'utilisation illicite du Site, quelle que soit la cause de ce dommage.

L'Utilisateur garantit la Société contre toutes plaintes, conséquences, réclamations, actions et/ou revendications quelconques dont la Société pourrait faire l'objet notamment du fait de la violation, par l'Utilisateur, de l'une quelconque des dispositions des présentes conditions générales.

Il s'engage à indemniser la Société de tout préjudice qu'elle subirait et à lui payer tous les frais, charges et/ou condamnations qu'elle pourrait avoir à supporter de ce fait, en ce compris ses frais de conseil.

## 20. Propriété intellectuelle

Tous les textes, images, photographies, commentaires, illustrations, marques, images animées ou non, séquences vidéo, sons (à l'exception du contenu fourni par les Utilisateurs), ainsi que toutes les applications informatiques qui pourraient être utilisées pour faire fonctionner le Site, et plus généralement tous les éléments reproduits ou utilisés sur le Site sont protégés par les lois en vigueur au titre du droit de la propriété intellectuelle.

La Société est notamment titulaire de la marque française « NEEDHELP » enregistrée avec le numéro 4492104 et de la marque française « Needhelp.com » enregistrée avec le numéro 4492254 auprès de l'INPI et de noms de domaine régulièrement enregistrés dont « NEEDHELP.COM ».

Ces éléments sont la propriété pleine et entière de la Société. Toute reproduction, représentation, utilisation ou adaptation, sous quelque forme que ce soit, de tout ou partie de ces éléments, y compris les applications informatiques, sans l'accord préalable et écrit de la Société, sont strictement interdites.

En outre, la Société est titulaire de tout droit sur les bases de données créées via le Site – en tant que producteur de ladite base – lesquelles peuvent notamment contenir des informations transmises par l'Utilisateur.

La Société est également titulaire de la marque « NEEDHELP » et « NEEDHELP.COM » ayant fait l'objet d'un dépôt auprès de l'INPI et de noms de domaine régulièrement enregistrés.

L'Utilisateur s'interdit donc de copier, reproduire, diffuser tout ou partie du Site, sous quelque forme que ce soit, à défaut d'en avoir eu l'autorisation expresse et préalable de la Société.



L'Utilisateur devra utiliser le Site dans le respect des présentes Conditions Générales d'Utilisation et de la loi applicable.

L'Utilisateur ne devra en aucun cas :

- porter atteinte au Site ;
- diffuser, reproduire, adapter, modifier, transformer, intégrer dans un autre site, rendre accessibles publiquement de quelque manière que ce soit, tout ou partie des contenus du Site, protégés par le droit de la propriété intellectuelle dont la Société est titulaire ;
- télécharger, publier et/ou partager des contenus inappropriés sur les Services (illégaux, portant atteinte à la dignité humaine, à caractère sexuels, diffamatoires, injurieux, racistes ou tout autre contenu pouvant engager la responsabilité civile ou pénale de la personne qui le publie) ;
- violer des droits de tiers concernant notamment les droits de la personnalité de tiers et droits de propriété intellectuelle ou industrielle de tiers (par exemple, droits d'auteur, droit de marque, etc.).

Toute utilisation non autorisée du Site pourra donner lieu à des poursuites judiciaires et au paiement de dommages et intérêts.

## 21. Sanction des manquements d'un Utilisateur

En cas de manquement à l'une quelconque des dispositions des CGU, ou plus généralement, d'infraction aux lois et règlements par l'Utilisateur, la Société se réserve le droit de :

- Suspendre tout ou partie des Services conformément à l'article 23,
- Résilier l'accès de l'Utilisateur aux Services conformément à l'article 24,
- Supprimer tout Contenu en lien avec le manquement ou l'infraction considéré(e), en totalité ou en partie,
- Prendre toutes mesures appropriées et engager toute action en justice,

- Avertir le cas échéant les autorités compétentes, coopérer avec elles et leur fournir toutes les informations utiles à la recherche et à la répression d'activités illégales ou illicites.

Dans tous les cas, la Société transmettra à l'Utilisateur l'exposé des motifs de sa décision de suspension par courrier électronique avant que celle-ci ne prenne effet ou au moment où elle prend effet.

## 22- Suspension du compte utilisateur

### 1.37. Conditions de suspension du Compte Utilisateur

- La Société peut suspendre l'accès au Compte utilisateur d'un Utilisateur en cas de manquement de l'Utilisateur à l'une de ses obligations visées au sein des CGU. Le cas échéant, le Compte utilisateur sera suspendu jusqu'à ce que l'Utilisateur ait remédié au manquement concerné.

Cependant, dans l'hypothèse où la nature du manquement serait telle que le présent contrat liant l'Utilisateur et la Société ne peut être poursuivi, la Société peut le résilier unilatéralement dans les conditions visées à l'article 24 « Résiliation du contrat conclu entre la Société et l'Utilisateur ».

### 1.38. Conséquences de la suspension du Compte utilisateur

En cas de suspension du Compte utilisateur, l'Utilisateur ne pourra plus utiliser la Plateforme, et ce jusqu'à ce qu'il ait remédié au manquement invoqué.

Il est rappelé que la suspension du Compte utilisateur ne suspend que les obligations de la Société envers l'Utilisateur. L'Utilisateur reste donc tenu d'exécuter les obligations lui incombant aux termes des CGU ainsi que les obligations auxquelles il se serait engagé aux termes d'un Accord conclu avec un autre Utilisateur via le Site.

NeedHelp peut suspendre un Compte Utilisateur en cas de manquement de l'Utilisateur à l'une de ses obligations visées au sein du Contrat, ou si NeedHelp a des raisons sérieuses de croire que ceci est nécessaire pour protéger sa sécurité et son intégrité, celles de ses Utilisateurs ou de tiers ou à des fins de prévention des fraudes ou de contournement.

En fonction de la gravité des faits qui seront reprochés à l'Utilisateurs, NeedHelp décidera, à sa seule discrétion, de suspendre le compte de l'utilisateur de manière temporaire (sept (7) jours) ou de façon définitive.

## 23- Résiliation du contrat conclu entre la Société et l'Utilisateur

### 1.39. Résiliation à l'initiative d'un Utilisateur

Un Utilisateur peut résilier, à tout moment, le présent contrat conclu avec la Société en se désinscrivant du Site et en fermant son Compte Utilisateur. Rendez-vous sur la rubrique « modifier mon profil » : une case à cocher permet de sélectionner la désactivation du compte.

### 1.40. Résiliation à l'initiative de la Société

En cas de manquement d'un Utilisateur aux obligations qui lui incombent en vertu des CGU, la Société peut lui adresser, par courrier électronique, une mise en demeure d'y remédier. Si à l'issue d'un délai de 15 jours à compter de la date d'émission de cette mise en demeure, l'Utilisateur ne s'est pas conformé à ses obligations, alors la Société peut résilier de plein droit le présent contrat par l'envoi d'un second courrier électronique.

Dans tous les cas, La Société transmettra à l'Utilisateur l'exposé des motifs de sa décision de suspension ou de résiliation par courrier électronique avant que la restriction ne prenne effet ou au moment où elle prend effet.

En cas de résiliation, celui-ci est transmise au moins trente jours avant qu'elle ne prenne effet, sauf à ce que ce délai ne puisse pas être respecté en cas d'obligation légale, réglementaire ou impérative prévue par le droit national. Il en est de même dans le cas où la nature des engagements non respectés rendrait impossible la poursuite du présent contrat.

### 1.41. Conséquences de la résiliation

L'Utilisateur est informé que la résiliation du présent contrat a pour conséquence :

- L'exigibilité immédiate des sommes dues à la Société,
- La suppression du Compte utilisateur à l'issue des Accords conclus avec d'autres Utilisateurs.

Il est rappelé que la résiliation du présent contrat n'a aucune incidence sur l'exécution de l'Accord qui serait conclu par l'Utilisateur avec d'autres Utilisateurs, ceux-ci restant tenus d'exécuter leurs obligations dans les conditions qu'ils ont déterminées.

## 24- Loi applicable et juridiction compétente

La loi française sera la seule applicable au présent contrat conclu entre un Utilisateur et la Société.

Pour le cas où un litige naîtrait entre les parties du fait de l'exécution ou de l'interprétation des présentes, les parties conviennent préalablement à toute action en justice que toute réclamation fera l'objet d'une mise en demeure préalable par courrier recommandé avec demande d'avis de réception.

Chacune des parties pourra ensuite, après un délai de 10 jours suivant l'envoi du courrier visé à l'alinéa précédent resté sans réponse, engager toute procédure utile.

Le tribunal compétent sera alors déterminé conformément aux règles de droit commun, sauf si l'Utilisateur a la qualité de commerçant.

Pour les commerçants, tout litige entre les parties, relatif à leurs relations commerciales et notamment à la conclusion, l'interprétation, l'exécution et la cessation du présent contrat sera soumis à la compétence exclusive des juridictions du lieu du siège social de la Société, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

## 25- Garanties légales

Les articles L217-1 à L217-13 du Code de la consommation disposent que le vendeur doit livrer un bien ou un service conforme au contrat et répondre des défauts de conformité existant lors de la délivrance (Il en est de même pour les vices cachés).

Le consommateur ne peut pas faire jouer la garantie de conformité selon l'article L.217-8 du Code de la consommation dans trois cas :

- Lorsqu'il avait connaissance du défaut au moment de contracter ;
- Lorsqu'il ne pouvait ignorer le défaut au moment de contracter ;
- Lorsque le défaut résulte de matériaux qu'il a lui-même fournis.

## 26- Conditions Générales d'utilisation de Leetchi / Mangopay

En acceptant les CGU du site NeedHelp.com, l'utilisateur s'engage à accepter les conditions générales d'utilisations de Leetchi / Mangopay détaillées sous le lien suivant :

[https://www.mangopay.com/terms/PSP/PSP\\_MANGOPAY\\_FR.pdf](https://www.mangopay.com/terms/PSP/PSP_MANGOPAY_FR.pdf) et en annexe 1 de ce document.

## Annexe 1 : Conditions générales d'utilisation de Mangopay

### 1- Définitions

Pour les besoins des présentes, les termes ci-après sont définis comme suit :

**Solution de Paiement de l'Émetteur** : désigne l'interface de programmation API « Application Programming Interface mis à la disposition du Distributeur par l'Émetteur pour les besoins de la mise en œuvre sur le Site d'une fonctionnalité de paiement par émission de Monnaie Électronique.

**Banque** : Crédit Mutuel Arkéa et ING Luxembourg ou tout autre établissement de crédit agréé dans un pays membre de l'Espace Economique Européen, que l'Émetteur pourrait lui substituer à l'avenir.

**Bénéficiaire** : Personne au profit de laquelle est transférée la Monnaie Électronique dans le cadre d'une Opération de Paiement. Il est précisé que le Bénéficiaire peut être un Utilisateur partie à une Transaction ou le cas échéant, dans le cadre d'un éventuel programme caritatif du Distributeur prévu aux termes des Conditions Générales du Site, un organisme à but non lucratif.

**Carte Bancaire** : Carte de paiement ou de crédit, valable au sein de l'Espace économique européen et en cours de validité, sous réserve de leur acceptation par l'Émetteur (Visa, MasterCard, CB).

**Conditions Générales d'Utilisation** : Désignent le présent document.

**Conditions Générales du Site** : Désignent les conditions générales d'utilisation du Site conclues entre l'Utilisateur et le Distributeur, régissant notamment l'accès au Site et la conclusion de Transactions donnant lieu à la demande d'ouverture d'un Compte au nom de l'Utilisateur pour les besoins d'Opérations de Paiement et à l'achat de Monnaie Électronique.

**Conditions Particulières** : Désigne les informations communiquées par l'Utilisateur lors de son inscription au Site et contenant les informations nécessaires à la conclusion des présentes et à la gestion de son Compte : son

nom, prénom, date de naissance, adresse email valide, mot de passe. Ces informations sont transmises à l'Émetteur en vue de l'ouverture d'un Compte.

**Commission** : Désigne la commission due par l'Utilisateur au Distributeur au titre d'une Transaction.

**Compte** : Désigne le compte de Monnaie Électronique ouvert par l'Émetteur dans ses livres au nom de l'Utilisateur sur demande du Distributeur.

**Contrat** : Désigne le contrat conclu entre l'Émetteur et l'Utilisateur en présence du Distributeur, composé des présentes Conditions Générales d'Utilisation et des Conditions Particulières qui lui sont associées.

**Distributeur** : Désigne le Site [www.NeedHelp.com](http://www.NeedHelp.com), exploitant le Site et offrant à ses utilisateurs la possibilité d'ouvrir un Compte, d'acquérir de la Monnaie Électronique émise par l'Émetteur par l'intermédiaire du Site et d'utiliser la Monnaie Électronique en vue de réaliser une Opération de Paiement auprès d'un Bénéficiaire. Le Distributeur est mandaté à cet effet par l'Émetteur pour distribuer la Monnaie Électronique auprès des utilisateurs du Site.

**Émetteur** : Désigne Leetchi Corp. SA, émetteur de la Monnaie Électronique agréé à ce titre au Luxembourg par la Commission de Surveillance du Secteur Financier sous les références n°3812

**Identifiant** : Désigne les données nécessaires à l'identification d'un Utilisateur par l'Émetteur se composant d'un User (adresse email valide) et d'un mot de passe.

**Jour Ouvré** : Désigne un jour calendaire à l'exception des samedis, dimanches, et jours fériés en France métropolitaine.

**Monnaie Électronique** : Désigne la valeur monétaire stockée sous une forme électronique sur le serveur de l'Émetteur et représentant une créance de l'Utilisateur sur ce dernier. La Monnaie Électronique est émise par l'Émetteur contre la remise des fonds correspondants par l'Utilisateur.

**Opération de paiement** : Désigne le paiement d'un Bénéficiaire par transfert de Monnaie Électronique d'un Compte d'un Utilisateur à un Compte d'un Bénéficiaire.

**Retrait** : Désigne une demande de virement sur son compte bancaire par le Bénéficiaire de tout ou partie du montant de sa créance de Monnaie

Électronique sur l'Émetteur, diminué le cas échéant des Frais applicables, et en tout état de cause dans la limite de la réglementation applicable.

**Remboursement(s)** : Remboursement par l'Émetteur de tout ou partie de la créance de Monnaie Électronique détenue par un Utilisateur.

**Site** : Désigne le site internet exploité par le Distributeur intégrant la Solution de Paiement de l'Émetteur.

**Transaction** : transaction conclue par un Utilisateur dans les conditions visées aux Conditions d'Utilisation du Site et donnant lieu à Opération de paiement.

**Utilisateur** : Toute personne physique agissant pour son compte et utilisant la Monnaie Électronique émise par l'Émetteur afin de réaliser des Opérations de paiement.

**Frais** : désigne les frais dus à l'Émetteur au titre de l'émission et de la gestion de Monnaie Électronique dans le cadre des présentes, dans la limite de la réglementation applicable.

## 2- Objet

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles l'Émetteur fournit à l'Utilisateur les services d'émission, utilisation et gestion de la Monnaie Électronique émise par l'Émetteur, pour les besoins des Opérations de Paiement, en contrepartie du versement des Frais.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation, complétées par les Conditions Particulières, constituent l'intégralité du Contrat conclu entre les Parties au titre de l'émission, de l'utilisation et de la gestion de la Monnaie Électronique émise par l'Émetteur ; elles sont incorporées par référence aux Conditions Générales du Site liant le Distributeur et l'Utilisateur au titre des modalités de paiement afférentes aux Transactions.

L'Utilisateur peut à tout moment et sans frais se procurer une copie de ces documents en se rendant sur le Site. Seul le Contrat fera foi entre les Parties en cas de litige.



## 3- Inscription de l'Utilisateur

### 3.1 Conditions nécessaires et préalables à l'inscription

Afin de s'inscrire, l'Utilisateur doit être une personne physique âgée d'au moins 18 (dix-huit) ans et être juridiquement capable. Il déclare agir pour son compte pendant toute la durée du Contrat.

### 3.2 Procédure d'inscription et d'ouverture d'un Compte d'Utilisateur

Lors de son inscription, l'Utilisateur devra notamment transmettre son nom, prénom, adresse mail et date de naissance ; nationalité ; pays de résidence.

L'Utilisateur devra indiquer un Identifiant, composé d'un User (adresse email valide) et un mot de passe. Il est entièrement responsable du maintien de la confidentialité de son Identifiant. Il accepte de ne pas utiliser les Comptes, nom ou Identifiant d'un autre utilisateur à aucun moment, ni de divulguer son Identifiant à un tiers. Il accepte d'avertir immédiatement le Distributeur, dans le cas où il soupçonne une utilisation non autorisée de son Identifiant à l'adresse suivante : [contact@NeedHelp.com](mailto:contact@NeedHelp.com). Il est seul responsable de toute utilisation de son Identifiant.

En acceptant les présentes Conditions Générales d'Utilisation, vous acceptez que le Distributeur réalise votre inscription au service de l'Émetteur dès qu'il le jugera nécessaire. La création de votre Compte Utilisateur formalise la formation du Contrat.

L'Émetteur et le Distributeur pourront, sans motivation, ni droit à indemnité pour l'Utilisateur, ne pas donner suite à une demande d'inscription. L'Émetteur se réserve à tout moment le droit de demander, par l'intermédiaire du Distributeur, des informations et données d'identification complémentaires, ainsi que toutes pièces justificatives qu'il estimera utiles.

L'Utilisateur déclare au moment de son inscription et pendant toute la durée du Contrat :

- (a) qu'il est âgé d'au moins 18 (dix-huit) ans ;
- (b) que toutes les informations fournies lors de son inscription sont sincères et exactes et à jour.

### 3.3 Limites d'utilisation du Compte de Monnaie Électronique

Tant que l'Utilisateur n'aura pas transmis les documents visés ci-après requis par l'Émetteur et lui permettant de contrôler son identité, les limites suivantes s'imposeront à l'Utilisateur :

- Un montant total de 2.500 euros maximum de Monnaie Électronique détenue par un Utilisateur au cours d'une même année civile par l'intermédiaire du même Site, et
- Un montant total de 1.000 euros maximum de remboursement de Monnaie Électronique au cours d'une même année civile par l'intermédiaire du même Site.

A réception des documents suivants sous réserve qu'ils soient jugés satisfaisants par l'Émetteur, celui-ci pourra débloquer les limites applicables à l'Utilisateur personne physique :

- Une copie d'un document officiel d'identité en cours de validité : pour les citoyens français, carte d'identité française (recto-verso), passeport ou permis de conduire français, pour les étrangers résidant en France ou à l'étranger, passeport,
- Si le Bénéficiaire n'est pas le bénéficiaire effectif des fonds, l'identité du bénéficiaire effectif avec une copie de sa pièce d'identité française, permis de conduire français ou passeport, et passeport si le bénéficiaire effectif est étranger, et éventuellement,
- Un justificatif de domicile qui pourra être demandé à la discrétion de l'Émetteur.

A réception des documents suivants sous réserve qu'ils soient jugés satisfaisants par l'Émetteur, celui-ci pourra débloquer les limites applicables à l'Utilisateur personne morale :

- Les statuts
- Un extrait récent du registre de commerce,

- L'adresse du siège social et droit régissant la constitution et le fonctionnement de la société,
- Justificatif d'identité du dirigeant ou de la personne ayant pouvoir pour engager la société dans le cadre des opérations réalisées.
- Un relevé d'identité bancaire au nom de la société,
- Déclaration de l'ensemble des bénéficiaires économiques détenant plus de 10% du capital, signé par le ou les dirigeants et obtention d'une pièce justificative d'identité des bénéficiaires effectifs personnes physiques pourra être demandé à la discrétion de l'Émetteur.

A réception des documents suivants sous réserve qu'ils soient jugés satisfaisants par l'Émetteur, celui-ci pourra débloquer les limites applicables à l'Utilisateur association :

- Les statuts
- Justificatif d'identité du Président de l'association
- Récépissé de déclaration de création.

En outre, il est expressément prévu que l'Émetteur se garde la possibilité de demander les documents précités permettant d'identifier l'Utilisateur et le bénéficiaire effectif du Compte conformément à la réglementation applicable dès l'ouverture du Compte.

## 4. Fonctionnement d'un Compte

### 4.1 Achat de Monnaie Électronique

L'acquisition de Monnaie Électronique peut être réalisée, par carte bancaire ou tout autre moyen de paiement disponible à travers la Solution de Paiement de l'Émetteur, en une ou plusieurs fois. Le montant en numéraire versé par l'Utilisateur est collecté par l'Émetteur en contrepartie d'émission d'unités de Monnaie Électronique pour une valeur nominale équivalente et stockée sur le Compte de l'Utilisateur, déduction faite des frais définis dans les Conditions Générales du Site.

## 4.2 Remboursement lié à l'annulation d'achat de Monnaie Électronique

L'Utilisateur détenteur de la Monnaie Électronique peut demander le Remboursement de tout ou partie de la Monnaie Électronique à tout moment avant toute utilisation au profit d'un Bénéficiaire. Un Remboursement doit être valablement demandé par email à l'adresse [contact@NeedHelp.com](mailto:contact@NeedHelp.com).

Il doit indiquer le montant du Remboursement demandé qui peut être partiel ou total. L'Émetteur ajuste, en conséquence, le nombre d'unités de Monnaie Électronique émises par lui et détenues par l'Utilisateur sur le Compte. L'Émetteur initie un ordre de crédit de la Carte Bancaire dans un délai de 5 (cinq) Jours Ouvrés suivants la réception de la demande de l'Utilisateur.

## 4.3 Détention de Monnaie Électronique

Le montant de Monnaie Électronique est détenu, à due concurrence, par l'Utilisateur sur le Compte :

- Jusqu'à la date de Remboursement, ou
- Jusqu'à la date de réalisation d'une Opération de paiement.

## 4.4 Utilisation de la Monnaie Électronique en vue de réaliser une Opération de paiement

Le montant des Opérations de paiement vient s'imputer sur le montant de Monnaie Électronique inscrite sur le Compte. Lorsque le montant ainsi inscrit est inférieur au prix de l'Opération de Paiement, l'Utilisateur peut s'acquitter du complément de prix nécessaire en utilisant l'un des moyens de paiement acceptés le cas échéant par le Site. A l'inverse, lorsqu'il existe un solde résiduel de Monnaie Électronique sur le Compte, après l'Opération de Paiement, ce dernier peut donner lieu, suivant la décision de l'Utilisateur à une nouvelle Opération de Paiement.

L'Émetteur demeure étranger au lien de droit existant entre l'Utilisateur et le Bénéficiaire de l'Opération de paiement. L'Émetteur ne saurait être tenu responsable des fautes, manquements ou négligence de l'Utilisateur ou du Bénéficiaire l'un envers l'autre.

La Monnaie Électronique est transférée à la suite de l'exécution d'une Opération de paiement au profit du ou des Bénéficiaires.

#### 4.5 Utilisation de la Monnaie Électronique reçue au titre d'une Opération de Paiement

Le Bénéficiaire peut selon le cas et dans les conditions fixées par le Contrat et/ou les Conditions Générales du Site, utiliser immédiatement la monnaie électronique reçue pour effectuer une nouvelle Opération de Paiement ou formuler une demande de Retrait.

Dans ces hypothèses l'Émetteur verse au Bénéficiaire la somme correspondante sur un compte bancaire ouvert à son nom dans les livres d'une banque dont le siège social est situé dans l'Espace Économique Européen ou tous autres pays supportés par le Distributeur. Le Bénéficiaire doit à cet effet fournir le numéro IBAN et le code SWIFT ou toutes autres informations du compte bancaire dont il est titulaire ainsi que son adresse.

Le Bénéficiaire détenteur de la Monnaie Électronique est réputé être le bénéficiaire effectif du Retrait au sens de la réglementation. Le cas échéant, le Bénéficiaire s'engage à renseigner l'adresse mail, la date de naissance, la nationalité ainsi que l'adresse postale de la personne à qui le Bénéficiaire remettra les fonds issus du Retrait. Le Retrait ainsi que l'utilisation des fonds correspondants sont réalisés sous la responsabilité exclusive du Bénéficiaire.

Lorsque le Bénéficiaire décide de procéder à un Retrait, des Frais pourront lui être applicables conformément aux Conditions Générales du Site.

#### 4.6 Transmission et exécution d'un ordre de Remboursement

Lorsqu'il souhaite effectuer un Remboursement, l'Utilisateur du Compte procède à son identification sur le Site en indiquant son User (adresse mail valide) et son mot de passe. Il remplit le formulaire de demande de Remboursement dans la section adéquate et communique le cas échéant les pièces justificatives demandées par l'Émetteur. La demande de Remboursement devient irrévocable, lorsque l'Utilisateur clique sur l'onglet de validation du formulaire. Le Distributeur adresse alors un email de confirmation à l'Utilisateur, puis procède à l'opération de Remboursement suivant le formulaire.

## 5- Opposition d'Identifiant contestation d'Opération et Reporting

### 5.1 Opposition d'Identifiant

L'Utilisateur doit informer le Distributeur de la perte ou du vol de son Identifiant, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de celui-ci ou de ses données dès qu'il en a connaissance afin d'en demander le blocage. Cette déclaration doit être réalisée :

- Par appel téléphonique au service client du distributeur au numéro : 0176410034 ou
- Directement par message électronique à l'adresse suivante : [contact@needhelp.com](mailto:contact@needhelp.com)

L'Émetteur par l'intermédiaire du Distributeur exécutera immédiatement la demande de mise en opposition de l'Identifiant concerné. L'événement sera enregistré et horodaté.

Un numéro d'opposition avec horodatage sera communiqué à l'Utilisateur. Une confirmation écrite de cette mise en opposition sera adressée par le Distributeur à l'Utilisateur concerné par message électronique. L'Émetteur prend en charge le dossier sur le plan administratif et conserve toutes les traces pendant 18 (dix-huit) mois. Sur demande écrite de l'Utilisateur et avant l'expiration de ce délai, l'Émetteur communiquera une copie de cette opposition.

Toute demande d'opposition doit être confirmée sans délai par l'Utilisateur concerné, par lettre signée de ce dernier, remise ou expédiée sous pli recommandé, ou email, à l'Émetteur à l'adresse postale en tête des présentes ou à l'adresse [Adresse mail Service Client]

L'Émetteur et le Distributeur ne sauraient être tenus pour responsable des conséquences d'une opposition par télécopie ou courriel, qui n'émanerait pas de l'Utilisateur.

Une demande d'opposition est réputée faite à la date et à l'heure de réception effective de la demande par le Distributeur. En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de l'Identifiant, l'Émetteur est habilité à demander par l'intermédiaire du Distributeur, un récépissé ou une copie du dépôt de plainte à l'Utilisateur qui s'engage à y répondre dans les plus brefs délais.

## 5. 2 Contestation d'une Opération

Pour toute réclamation relative aux opérations réalisées par l'Émetteur dans le cadre des présentes, telles qu'une Opération de Paiement ou toute opération de débit ou de crédit du Compte de l'Utilisateur au titre notamment d'un Achat de Monnaie Électronique, d'un Retrait ou d'un Remboursement (une « Opération »), l'Utilisateur est invité à s'adresser au service client du Distributeur ou à l'adresse indiquée à cet effet dans les Conditions Générales du Site.

L'Utilisateur qui souhaite ainsi contester une Opération qu'il estime non autorisée ou mal exécutée doit transmettre sa demande au Distributeur dans les plus brefs délais et avant l'expiration d'un délai de 13 (treize) mois à compter de la date de l'Opération en question (une « Contestation »).

La responsabilité de l'Émetteur et du Distributeur ne saurait en aucun cas être engagée en cas de faute de l'Utilisateur, de manquement intentionnel ou constitutif d'une négligence grave à ses obligations, de transmission tardive d'une Opposition ou d'une Contestation ou de mauvaise foi.

Après validation d'une Contestation par l'Émetteur, ce dernier veillera à rétablir sous forme d'un crédit temporaire en unités de Monnaie Électronique le Compte de Monnaie Électronique de l'Utilisateur dans l'état dans lequel il était avant la réalisation de l'Opération contestée.

## 5.3 Reporting

L'Émetteur maintiendra dans ses livres le Compte de l'Utilisateur pendant une durée résiduelle de 13 (treize) mois à compter de la date de chaque Opération de Paiement afin de permettre à l'Utilisateur de formuler d'éventuelles Contestations. L'Utilisateur peut à tout moment obtenir, en ligne sur le Site, un état détaillé des Opérations de Paiement qu'il a réalisées.

Après l'exécution de toute Opération de Paiement, l'Utilisateur pourra, s'il le souhaite, recevoir du Distributeur les informations suivantes :

- Une référence permettant d'identifier l'Opération concernée ;
- Le cas échéant, les informations relatives aux parties impliquées dans l'Opération ;

- Le montant de l'Opération concernée ainsi que, le cas échéant, l'objet de l'Opération réalisée ;
- Le montant détaillé des Frais applicables le cas échéant ;
- Le cas échéant, la date de réception de l'ordre correspondant et/ou la date à laquelle est exécuté le transfert de Monnaie Électronique correspondant.

## 6- Modification du Contrat

L'Émetteur se réserve le droit, à tout moment, de modifier les Conditions Générales d'Utilisation. Elles sont rendues accessibles par le Distributeur à tous les Utilisateurs à l'adresse fournie lors de leur inscription.

Tout Utilisateur peut refuser les modifications proposées et doit notifier son refus au Service Client du Distributeur par lettre recommandée avec avis de réception avant la date d'entrée en vigueur des modifications proposées (cachet de la Poste faisant foi) à [Adresse Distributeur] défaut d'avoir notifié son refus avant la date d'entrée en vigueur indiquée, ou, à défaut, avant un délai de [7] jours à compter de leur mise en ligne sur le Site, l'Utilisateur est réputé accepter les modifications proposées. Les relations entre les Parties après la date d'entrée en vigueur seront alors régies par la nouvelle version des Conditions Générales d'Utilisation.

Il est par conséquent important que l'Utilisateur consulte ses emails et lise régulièrement les Conditions Générales d'Utilisation accessibles en ligne sur le Site à tout moment.

En cas de refus par l'Utilisateur, ce refus donnera lieu, sans frais, la résiliation des Conditions Générales d'Utilisation, ainsi qu'au Remboursement des unités de Monnaie Électronique lui appartenant.



## 7- Responsabilité de l'Émetteur au titre de l'accès au Site

L'Émetteur ne saurait être tenu responsable à l'égard de l'Utilisateur des éventuelles erreurs, omissions, interruptions ou retards des opérations réalisées via le Site résultant d'un accès non autorisé à ce dernier. L'Émetteur ne saurait d'avantage être tenu responsable des vols, destructions ou communications non autorisées de données résultant d'un accès non autorisé au Site.

L'Émetteur se réserve le droit de suspendre temporairement l'accès au Compte en ligne pour des raisons techniques ou de maintenance sans que ces opérations n'ouvrent droit à une quelconque indemnité. Il s'engage à limiter ce type d'interruptions au strict nécessaire.

Le Distributeur est seul responsable de la sécurité et de la confidentialité des données échangées dans le cadre de l'utilisation du Site conformément aux Conditions Générales du Site, l'Émetteur étant responsable de la sécurité et de la confidentialité des données qu'il échange avec l'Utilisateur dans le cadre des présentes au titre de la création et de la gestion de son Compte, ainsi que des Opérations afférentes au Compte.

## 8- Cas d'exclusion de responsabilité de l'Émetteur

L'Émetteur n'intervient en aucune manière dans les Transactions. L'Émetteur n'exerce aucun contrôle sur la conformité, la sécurité, la licéité, les caractéristiques et le caractère approprié des produits objet d'une Transaction. A cet égard, il appartient à l'Utilisateur de prendre toutes les informations utiles avant de procéder à une Transaction en toute connaissance de cause. Chaque Transaction réalisée par l'Utilisateur donne naissance à un contrat directement formé entre lui et le ou les Bénéficiaires auquel l'Émetteur est étranger. Ce dernier ne pourra en conséquence être tenu responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des obligations qui en résultent, ni des préjudices éventuels causés à l'Utilisateur à ce titre.

Nonobstant toute disposition contraire dans le présent Contrat, la responsabilité de l'Émetteur à l'égard d'un Utilisateur est limitée à la réparation des dommages directs causés par l'inexécution d'une obligation contractuelle prévue aux présentes.

## 9- Engagements de l'Utilisateur

L'Utilisateur garantit qu'aucun élément de son profil sur le Site ne porte atteinte aux droits de tiers ni n'est contraire à la loi, à l'ordre public et aux bonnes mœurs.

Il s'engage à ne pas :

- Exécuter le Contrat d'une manière illégale ou dans des conditions susceptibles d'endommager, de désactiver, de surcharger ou d'altérer le Site ;
- Usurper l'identité d'une autre personne ou entité, falsifier ou dissimuler son identité, son âge ou créer une fausse identité quelconque ;
- Diffuser des données ou informations personnelles relatives à un tiers, telles que des adresses postales, numéros de téléphone, adresses électroniques, numéros de cartes bancaire, etc.

En cas de manquement à ces obligations, l'Émetteur se réserve le droit de prendre toute mesure appropriée afin de faire cesser les agissements concernés. Il sera également en droit de suspendre, supprimer et/ou bloquer son accès au Compte.

Sans préjudice des actions judiciaires engagées par des tiers, l'Émetteur est en droit d'exercer à titre personnel toute action en justice visant à réparer les préjudices qu'il aurait personnellement subis du fait des manquements qui lui sont imputables au titre du présent Contrat.

Si l'Utilisateur constate un manquement aux obligations précitées, il est invité à signaler à l'Émetteur ces agissements en contactant le service client à [contact@leetchi-corp.com](mailto:contact@leetchi-corp.com).

## 10- Durée des Conditions Générales d'Utilisation et résiliation

Les Conditions Générales d'Utilisation sont conclues pour une durée indéterminée à compter de la réception par l'Utilisateur de l'email de confirmation de son inscription.

L'Utilisateur peut à tout moment et moyennant le respect d'un préavis de 30 (trente) jours calendaires, procéder à la résiliation des Conditions Générales d'Utilisation. Cette résiliation emporte résiliation de l'ensemble du Contrat et en conséquence fermeture du Compte. L'Utilisateur doit, pour ce faire, adresser sa notification de résiliation des présentes au service client, par lettre recommandée avec accusé de réception, à l'adresse postale suivante : [Adresse Distributeur]

L'Utilisateur devra désigner les coordonnées de son compte bancaire permettant à l'Émetteur de rembourser à l'Utilisateur la Monnaie Électronique figurant au crédit de son Compte. En l'absence d'indication, il appartient à l'Émetteur de suivre les instructions de Remboursement impliquant le remboursement par crédit de la Carte Bancaire ayant servi à l'acquisition de la Monnaie Électronique.

L'Émetteur est déchargé de toute obligation dès lors qu'il aura confirmé à l'Utilisateur le virement sur le compte bancaire indiqué ou le crédit sur sa Carte Bancaire du montant de Monnaie Électronique.

En cas de nomination d'un successeur de l'Émetteur pour émettre la Monnaie Électronique distribuée sur le Site, il appartient au Distributeur de recueillir l'accord express et écrit de l'Utilisateur sur ce changement et d'indiquer à l'Émetteur les modalités de transfert des fonds correspondants à la Monnaie Électronique diminués des frais applicables.

En cas de manquement grave, fraude, ou impayés de la part de l'Utilisateur, l'Émetteur se réserve le droit de suspendre ou résilier les présentes par l'envoi d'un email accompagné en cas de résiliation d'une lettre recommandée avec avis de réception. La résiliation entraîne la suppression du Compte, le cas échéant le Remboursement de l'Utilisateur. Ces Remboursements pourront dans certains cas être bloqués conformément à la législation en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

La résiliation des Conditions Générales d'Utilisation à l'initiative de l'Émetteur ne peut entraîner aucun droit à indemnité au profit de l'Utilisateur, du Distributeur ou du Bénéficiaire.

## 11- Droit de rétractation

L'Utilisateur dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours calendaires révolus pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni supporter de pénalité. Ce délai de rétractation commence à courir à compter du jour de son inscription en tant qu'Utilisateur.

L'Utilisateur doit notifier sa demande de rétractation dans le délai imparti au service client du Distributeur par téléphone ou par email et adresser un courrier de confirmation à l'adresse du service client du Distributeur.

Au titre de l'exercice de son droit de rétractation, le Contrat sera résilié sans frais dans les conditions et sous les réserves prévues aux articles L.121-20-8 et suivants du Code de la consommation.

## 12- Règles de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

L'Émetteur est soumis à l'ensemble de la réglementation luxembourgeoise et française relative à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

En application des dispositions de droit français et luxembourgeois, relatifs à la participation des organismes financiers à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement des activités terroristes, l'Émetteur est tenu de s'informer auprès de tout Utilisateur pour toute opération ou relation d'affaires de l'origine, de l'objet et de la destination de l'opération ou de l'ouverture du compte. Il doit, par ailleurs, réaliser toutes les diligences nécessaires à l'identification de l'Utilisateur et le cas échéant, du bénéficiaire effectif du Compte et/ou des Opérations liées à celui-ci. L'Utilisateur s'engage à faire toute diligence pour permettre à l'Émetteur d'effectuer un examen approfondi de l'opération, à l'informer de toute opération exceptionnelle par rapport aux opérations habituellement enregistrées dans le cadre des présentes et à lui fournir tout document ou information requis.

L'Utilisateur reconnaît que l'Émetteur peut mettre un terme ou reporter à tout moment l'usage d'un identifiant, l'accès à un Compte ou l'exécution d'une opération ou d'un Remboursement en l'absence d'élément suffisant sur son objet ou sa nature. Il est informé qu'une opération réalisée dans le cadre des

présentes peut faire l'objet de l'exercice du droit à la communication de la cellule de renseignement financier nationale.

L'Utilisateur peut, conformément à la réglementation, accéder à toutes les informations ainsi communiquées sous réserve que ce droit d'accès ne remette pas en cause la finalité de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme lorsque ces données sont relatives au demandeur.

Aucune poursuite et aucune action en responsabilité civile ne peut être intentée ni aucune sanction professionnelle prononcée contre l'Émetteur, ses dirigeants ou ses préposés qui ont fait de bonne foi les déclarations de soupçon auprès de leur autorité nationale.

### 13. Données à caractère personnel et secret professionnel

L'Utilisateur accepte que les coordonnées et informations nominatives le concernant recueillies par l'Émetteur dans le cadre des présentes soient transmises aux sociétés du groupe auquel appartiennent l'Émetteur ainsi qu'aux prestataires opérationnels avec lesquelles celui-ci est en relation contractuelle aux fins d'exécution des transactions et services proposés sous réserve que ces tiers destinataires des données à caractère personnel soient soumis à une réglementation garantissant un niveau de protection suffisante tel que défini à l'article 561-7 II b du Code Monétaire et Financier. La liste des tiers destinataires d'informations couvertes par le secret professionnel est accessible sur simple demande auprès du responsable de la conformité de l'Émetteur. Ces informations sont conservées par lui ou toute société mandatée à cet effet, dans les conditions légales et réglementaires.

Certaines informations recueillies et détenues par l'Émetteur dans le cadre des présentes peuvent donner lieu à l'exercice du droit d'accès et de rectification dans les conditions prévues par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Tout Utilisateur peut à tout moment obtenir une copie des informations le concernant sur simple demande adressée au correspondant CNIL de l'Émetteur. Il peut solliciter à cette même adresse une suppression ou une rectification de ces informations par écrit. Il peut à tout moment s'opposer à la réception de sollicitations commerciales, faire modifier ses coordonnées, s'opposer à leur communication en adressant une notification par courrier recommandée ou courriel suivie d'un accusé de réception à l'adresse du service client de l'Émetteur. Ce courrier devra indiquer nom, prénom, et Identifiant. Conformément à la réglementation en vigueur, il doit également être signé, accompagné de la photocopie d'un titre d'identité portant la signature de l'Utilisateur et préciser l'adresse à laquelle il souhaite

recevoir la réponse. Une réponse lui sera adressée à l'adresse indiquée dans un délai de 2 (deux) mois suivant la réception de sa demande.

L'Émetteur conservera les informations et données à caractère personnel pendant la durée maximum légale ou réglementaire applicable en fonction de la finalité de chacun des traitements de données.

Les conditions de collecte, de détention et d'accès des données à caractère personnel recueillies par le Distributeur et sous sa responsabilité au titre de l'accès au Site, sont régies aux termes des Conditions Générales du Site ainsi que de la charte de confidentialité accessible sur le Site.

## 14- Comptes inactifs

Le Distributeur et l'Émetteur se réserve le droit de clôturer des comptes inactifs depuis plus de 24 mois.

Nous vous prions de vous référer aux Conditions Générales du Site du Distributeur.

## 15- Force majeure

Les Parties ne seront pas tenues pour responsables, ou considérées comme ayant failli au titre des présentes, en cas de retard ou inexécution, lorsque leur cause est liée à un cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence des tribunaux français.

## 16- Indépendance des stipulations contractuelles

Si l'une quelconque des stipulations des présentes est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations.

Si une ou plusieurs stipulations des présentes deviennent caduques ou sont déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive rendue par une juridiction compétente, les autres stipulations conserveront leur force obligatoire et leur portée. Les stipulations déclarées nulles et non valides seront alors remplacées par les stipulations qui se rapprocheront le plus quant à leur sens et à leur portée des stipulations initialement convenues.

## 17- Protection des dépôts

Les fonds de l'Utilisateur sont déposés à chaque fin de Jour Ouvré dans un compte ouvert auprès d'une Banque et sont cantonnés par celle-ci.

## 18- Incessibilité

Le Contrat ne peut faire l'objet d'une cession totale ou partielle par l'Utilisateur, à titre onéreux ou gratuit. Il est par suite interdit de céder à un tiers l'un quelconque des droits ou obligations qu'il tient des présentes. En cas de manquement à cette interdiction, outre la résiliation immédiate des présentes, sa responsabilité pourra être engagée par l'Émetteur.

## 19- Frais

Les services de création et de gestion de Comptes sont facturés par l'Émetteur et sont inclus dans les frais indiqués dans les Conditions Générales du Site.

## 20- Convention de preuve

Toutes les données reprises de façon inaltérable, fiable, et sécurisée dans la base de données informatique de l'Émetteur relatives notamment aux ordres de paiement et confirmations reçues de l'Utilisateur, aux notifications

envoyées, aux accès, Retrait, Remboursement feront foi entre les parties jusqu'à preuve du contraire.

## 21- Droit applicable et juridiction compétente

Sauf en cas d'application d'une loi d'ordre public (laquelle ne s'appliquera que dans les strictes limites de son objet), il est expressément stipulé que le Contrat est soumis à la loi française et que tout litige entre les Parties au titre de ce dernier sera soumis à la juridiction des tribunaux français compétents.

## 22- Mandat de facturation

Afin de simplifier, tant pour les Professionnels que pour les Posteurs, la facturation à effectuer pour les Missions proposées via le Site, la Société propose d'établir et d'émettre les factures de prestation de services au nom et pour le compte des Professionnels.

C'est pourquoi le Professionnel a souhaité confier à la Société, aux termes du présent contrat, un mandat de facturation pour l'établissement et l'émission de toutes ses factures de prestations de services aux Posteurs dont les missions auront été réservées, payées 100% en ligne et clôturées.

### 1) Définitions

- Jobber : désigne toute personne ayant un statut professionnel et inscrite sur le Site afin d'être mis en relation avec des Clients en vue de réaliser des Missions. Il peut aussi s'agir de sociétés (SAS, SARL, EI, EURL, EURL, SA, SNC, SELARI ou SCP) sollicitant via le Site les services d'un ou plusieurs Professionnels pour la réalisation de Missions.
- Facture : désigne les factures originales d'un Professionnel relatives à une Mission réalisée à la demande d'un Posteur par un Autoentrepreneur et trouvée et mis en relation via le Site ;
- Mission : désigne une prestation de service sollicitée par un Posteur via le Site (Bricolage, Ménage, Check-in, Montage de meuble, etc.) ;
- Mandant : désigne tout Professionnel ayant accepté les Conditions Générales d'Utilisation ;
- Mandataire : désigne la Société ;



- Posteur : désigne toute personne physique ou morale inscrite sur le Site ;
- Site : désigne [www.needhelp.com](http://www.needhelp.com), plateforme de mise en relation entre des Jobbers et des Posteurs ;
- Utilisateur : désigne tout Utilisateur du Site.

## 2) Objet du mandat

Le Mandant confie au mandataire, qui l'accepte, le mandat d'établir en son nom et pour son compte, toutes les factures relatives aux Missions réalisées par le Mandant pour les Posteurs et proposées via le Site.

Ce mandat est établi conformément à la réglementation en vigueur et en particulier aux dispositions de l'article 1984 du code civil et des articles 242 *nonies* A-I et 289 I-2 du code général des impôts, ainsi qu'à celle de l'instruction fiscale du 7 aout 2003.

## 3) Durée du Mandat et Rémunération

Le Mandat prend effet à la date de son acceptation par l'Autoentrepreneur lors de la finalisation de son inscription sur le Site, il est conclu pour une durée indéterminée.

Pendant toute la durée du Mandat, le Mandant s'interdit d'établir lui-même les Factures relatives aux Missions confiées via le Site. Le Mandant s'interdit aussi de faire établir par un autre mandataire les Factures relatives aux Missions proposées via le Site.

Le Mandant pourra évoquer à tout moment le Mandat, sans motif particulier, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée au Mandataire. A cet égard, il est rappelé que la conclusion du présent Mandat est une condition d'utilisation du Site. Par conséquent sa révocation entrainera la clôture du compte du Jobber.

De même, la clôture du compte de l'Autoentrepreneur pour quelque raison que ce soit implique la révocation du présent Mandat

## 4) Obligations du Mandataire et du Mandant

### I- Obligations du Mandant

Le Mandant a parfaite connaissance que les missions proposées par les Posteur via le Site ne peuvent être réalisées que par des personnes ayant le statut de micro-entrepreneur ou en tant que société.

En conséquence, le Mandant déclare et garantit être immatriculé en tant que micro-entrepreneur au Registre du Commerce et des Sociétés et être à jour

du versement de ses cotisations sociales et fiscales. Pour une société, elle déclare et garantit être identifiée en tant qu'entreprise au registre du commerce et des sociétés avec un numéro Siren, Siret, un code APE et un numéro de TVA intracommunautaire.

Le Mandant s'engage à :

- Communiquer de manière exacte et sincère au Mandataire l'ensemble des informations nécessaires à l'émission des Factures en son nom et pour son compte telles qu'exigées par la réglementation applicable, et en particulier son numéro de SIRET et l'adresse de l'établissement qu'il a mentionné au moment de l'immatriculation de sa microentreprise/entreprise.

- Informer immédiatement le Mandataire en cas de modification de son

Statut de micro-entrepreneur/entreprise (résiliation, dépôt de bilan) et de changement des mentions relatives à l'identification de sa micro-entreprise / entreprise.

- A respecter les obligations sociales et fiscales inhérentes à son statut. A la fin de chaque Mission, le Mandant s'engage à déclarer ses heures de prestation sur le Site en vue de l'établissement de Factures.

Le Mandant bénéficie d'un délai de 3 jours pour contester les informations contenues dans la Facture émise en son nom et pour son compte et demander la rectification au Mandataire par courrier électronique adressée à l'adresse suivante : [contact@needhelp.com](mailto:contact@needhelp.com). A défaut de contestation dans ce délai, la Facture sera réputée acceptée par le Mandant.

Dans l'hypothèse où le Mandant n'aurait pas reçu un double des Factures émises en son nom et pour son compte par le Mandataire, le Mandant s'engage à en réclamer un double au Mandataire.

## II- Obligations du Mandataire

Le Mandataire s'engage à établir les Factures originales au nom et pour le compte du Mandant, conformément aux informations données par ce dernier. Le Mandataire s'engage aussi, simultanément à l'établissement des Factures originales, à adresser au Mandant un double de toutes les Factures qu'il émet en son nom et pour son compte.

Le Mandataire s'engage à ce que les Factures portent la mention « Facture établie au nom et pour le compte de [nom de l'autoentrepreneur/société] en application du Mandat de facturation confié à WeShareTrust / 5 Villa Victor Hugo / 75116 Paris / SIREN : 799 782 859 »

## 5) Droit applicable et juridiction compétente

Le présent Mandat est soumis au droit français. Tout litige relatif au formation, conclusion, interprétation et/ou exécution relève de la compétence exclusive des juridictions du ressort de la Cour d'appel de Paris.

## 6) Médiation

Pour saisir un médiateur, veuillez formuler votre demande :

- Soit par écrit à : Madame Eliane Simon, médiateur SAS Médiation Solution – 222 chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Niois – Tél 04 82 53 93 06
- Soit par mail à : [contact@sasmediationsolution-conso.fr](mailto:contact@sasmediationsolution-conso.fr)
- Soit en remplissant le formulaire en ligne intitulé « Saisir le médiateur » sur le site <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>