



Conditions Générales
d'Utilisation du site internet
www.NeedHelp.com

Version juin 2021

Table des matières

1- DÉFINITION.....	4
2- OBJET.....	6
3- STATUT ET OBLIGATIONS DE LA SOCIÉTÉ	7
4- ACCÈS AU SITE ET AUX SERVICES.....	8
5- INSCRIPTION SUR LE SITE.....	8
5.1. ACCEPTATION DES CGU	8
5.2. CRÉATION D'UN COMPTE UTILISATEUR	8
5.3. CRÉATION D'UN PROFIL.....	10
5.4. DÉCLARATION DE L'UTILISATEUR	10
6- CONTACT ET MISE EN RELATION ENTRE LES UTILISATEURS.....	12
6.1 PRINCIPES GÉNÉRAUX	12
6.2. OBLIGATIONS DU POSTEUR.....	12
6.3. OBLIGATIONS DU JOBBER	13
6.4. PRISE DE CONTACT ET NÉGOCIATION ENTRE LES UTILISATEURS.....	13
7- CONCLUSION D'UN ACCORD ENTRE LES UTILISATEURS.....	13
7.1. PROCESSUS DE CONCLUSION DE L'ACCORD VIA LE SITE.....	14
7.2. CONTENU DE L'ACCORD CONCLU ENTRE LES UTILISATEURS	14
8- RÉMUNÉRATION DE LA SOCIÉTÉ.....	15
9- DROIT DE RÉTRACTATION	15
10- EXÉCUTION DE LA MISSION.....	16
10.1. PRINCIPES GÉNÉRAUX	16
10.2. RÉALISATION DE LA MISSION.....	17
10.3. ÉVALUATION DU JOBBER ET DU POSTEUR.....	17
11- PAIEMENT DU PRIX DE LA MISSION ET DE LA RÉMUNÉRATION DE LA SOCIÉTÉ	17
11.1. PAIEMENT EN DIRECT.....	18
11.2. PAIEMENT EN LIGNE	19
11.3. RÉMUNÉRATION DE LA SOCIÉTÉ	20
12- RÉOLUTION DE L'ACCORD CONCLU ENTRE LES UTILISATEURS.....	21
12.1. PRINCIPES GÉNÉRAUX	21
12.2. CONSÉQUENCES DE LA RÉOLUTION DE L'ACCORD SUR LE PAIEMENT DE LA RÉMUNÉRATION DE LA SOCIÉTÉ.....	21
13- RÉCLAMATION - LITIGE ENTRE LES UTILISATEURS.....	21
13.1. ABSENCE DE RÉALISATION DE LA MISSION.....	22
13.2. RÉALISATION PARTIELLE OU DÉFAUT DE QUALITÉ DU RÉSULTAT DE LA MISSION.....	23
13.3. ABSENCE DE PAIEMENT DU PRIX DE LA MISSION	23
14- OBLIGATIONS DES UTILISATEURS.....	24
14.1. RESPECT DES LOIS ET RÉGLEMENTATIONS	24
14.2. RELATIONS ENTRE UTILISATEURS.....	24
14.4. MISSION	26
14.5. CONTACT	26
14.6. PAIEMENT	26
14.7. INFORMATIONS DU COMPTE.....	26
15- ASSISTANCE	26
15.1. ASSISTANCE TECHNIQUE	26
15.2. ASSISTANCE ADMINISTRATIVE ET COMMERCIALE	27
16- COMMUNICATION ENTRE LES UTILISATEURS ET LA SOCIÉTÉ.....	27
17- MAINTENANCE ET INTERRUPTION DU SERVICE	28
18- DONNÉES PERSONNELLES	28
19- RESPONSABILITÉ.....	28
19.1. RESPONSABILITÉ DE LA SOCIÉTÉ	28
19.2. RESPONSABILITÉ DE L'UTILISATEUR.....	31
21. SANCTION DES MANQUEMENTS D'UN UTILISATEUR.....	32
22- SUSPENSION DU COMPTE UTILISATEUR.....	33

22.1. CONDITIONS DE SUSPENSION DU COMPTE UTILISATEUR.....	33
22.2. CONSÉQUENCES DE LA SUSPENSION DU COMPTE UTILISATEUR.....	33
23- RÉSILIATION DU CONTRAT CONCLU ENTRE LA SOCIÉTÉ ET L'UTILISATEUR	34
23.1. RÉSILIATION À L'INITIATIVE D'UN UTILISATEUR.....	34
23.2. RÉSILIATION À L'INITIATIVE DE LA SOCIÉTÉ.....	34
23.3. CONSÉQUENCES DE LA RÉSILIATION.....	35
24- LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE.....	36
25- GARANTIES LÉGALES.....	36
26- CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE LEETCHI / MANGOPAY	36

Mentions Légales

Le site internet www.NeedHelp.com (ci-après le « Site ») est la propriété exclusive de la société WE SHARE TRUST (ci-après la « Société ») au capital de 101 890 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.

CGU du site 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 dans la devise de postage du job.
- **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, 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 Posteur 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, 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

5.1. 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.

5.2. Création d'un compte utilisateur

5.2.1 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.

5.2.2 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.

5.2.3 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 qui serait consécutive à un précédent non-respect des présentes Conditions d'Utilisation.

5.2.4 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.

5.3. 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 ».

5.4. Déclaration de l'utilisateur

5.4.1 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.

5.4.2 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 prévoyant que le travail totalement et partiellement non-déclaré est interdit et, le cas échéant, se conformer à toutes ses obligations en matière de tenue des documents sociaux, de Déclaration Immédiate de l'Emploi (DIMONA) et de Déclaration Multifonctionnelle du temps de travail prestés et des salaires payés (DmfA).

5.4.3 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'ONSS et/ou de l'INASTI, le cas échéant.

6- Contact et mise en relation entre les Utilisateurs

6.1 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.

6.2. 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.

6.3. 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 dispositions applicables en faveur du consommateur concernant son 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.

6.4. 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

7.1. 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.

7.2. 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, la Rémunération due à la Société par le Posteur est de 21,5% TTC du montant total de la mission.

Les principaux partenaires de la Société sont listés sur notre site internet.

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 conformément à la loi applicable.

S'agissant des services d'intermédiation de la Société, l'Utilisateur consommateur dispose d'un droit de rétractation qui expire quatorze (14) jours après le jour de son acceptation des CGU. L'Utilisateur consommateur reconnaît que la fourniture des Services commence dès l'acceptation des CGU.

Pour exercer ce droit de rétractation, l'Utilisateur doit notifier sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté ou en utilisant le modèle de formulaire de rétractation disponible ici :

- par courrier postal à l'adresse suivante : 5, Villa Victor Hugo 75116 Paris
- par email à contact@NeedHelp.com

En cas de question, l'Utilisateur peut à tout moment contacter l'assistance technique (cf article 15 « Assistance »).

Pour exercer valablement son droit de rétractation dans le délai, l'Utilisateur doit communiquer décision de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

En cas de rétractation, la Société conservera les frais facturés ou recevra les frais courus à la suite de toute utilisation des Services. Si l'Utilisateur consommateur exerce son droit de rétraction alors qu'il a déjà reçu les coordonnées d'un autre Utilisateur ou si cet autre Utilisateur l'a contacté avant la fin du délai de rétractation susvisé, l'Utilisateur consommateur reconnaît qu'il ne pourra bénéficier d'aucun remboursement de la commission due à la Société dès lors que le service de mise en relation aura été pleinement exécuté, ladite exécution ayant commencé avec son accord exprès.

10- Exécution de la Mission

10.1. 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

10.2. 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.

10.3. 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, ainsi que la devise de paiement du job sont donc imposés au Jobber.

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 Mangopay mises à disposition sur le Site et accessible [ici](#).

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 ou BUT, lesquels sont partenaires de la Société). Pour les demandes en Peinture et en Revêtements de sol, la Rémunération due à la Société par le Posteur est de 21,5% TTC du montant total de la mission.

11.1. 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 », lesquels sont partenaires de la Société). Pour les demandes dans les catégories « Peinture » et « Revêtements de sol », la Rémunération due à la Société par le Posteur 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, lesquels 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 ».

11.2. Paiement en ligne

11.2.1. 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 ou BUT, lesquels sont partenaires 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, la Rémunération due à la Société par le Posteur est de 21,5% TTC du montant total de la mission.

11.2.2. 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 Posteur 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).

11.3. Rémunération de la Société

11.3.1. 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 », lesquels sont partenaires 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.

11.3.2. 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 dans la devise de postage du job 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 dans la devise de postage du job, dix (10) jours après la formation de l'Accord entre le Jobber et le Posteur.

11.3.3. La Société établit des factures de la Rémunération pour chaque Mission dans la devise de postage du job.
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

12.1. 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.

12.2. 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

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.

L'Utilisateur consommateur, qui aura préalablement tenter de résoudre son litige auprès de la Société 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 auprès du Service de médiation pour le consommateur, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de la Société. Pour contacter le Service de médiation pour le consommateur ou introduire une demande, l'Utilisateur peut se rendre sur le site internet : <https://mediationconsommateur.be/fr/introduire-une-plainte>.

En cas de litige à caractère transfrontalier, l'Utilisateur est informé qu'il peut faire appel à la procédure de règlement des litiges en ligne de la Commission européenne via le lien suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.show>.

13.1. 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 dans la devise de postage du job, 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 dans la devise de postage du job, 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.

13.2. 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.

13.3. 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 :

14.1. Respect des lois et réglementations

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.

14.2. Relations entre Utilisateurs

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.

14.3. Contenus

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.

14.4. Mission

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

14.5. Contact

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.

14.6. Paiement

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.

14.7. Informations du compte

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

15.1. 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.

15.2. 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

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,
 - 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

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

L'Utilisateur peut obtenir plus d'information sur le traitement de ses données personnelles dans la Politique de protection des données personnelles de la Société accessible à tout moment sur le Site. L'Utilisateur peut obtenir plus d'information sur les cookies utilisés par le Site dans la Politique d'utilisation des cookies.

19- Responsabilité

19.1. Responsabilité de la Société

19.1.1. 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.

19.1.2. 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, le Société se réservant de prendre les mesures nécessaires.

- 19.1.3.** 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 Accords et aux autres 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.

- 19.1.4.** 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 d'entreprise 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 professionnel du Jobber 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 d'entreprise et TVA des Jobbers professionnels est vérifié par l'intermédiaire de la Banque-Carrefour des Entreprises ou toute autre plateforme officielle mise à disposition par les autorités belges pour la consultation de données relatives aux entreprises).

Seules les données rendues disponibles par les plateformes officielles mentionnées ci-dessus sont récupérables et affichables sur le profil public du Jobber.

19.1.5. 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.

19.1.6. 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.

19.1.7. 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.

19.1.8. 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 de la législation applicable en matière de protection des consommateurs, 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 applicable.

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.

19.2. 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 « 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.

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 22,
- Résilier l'accès de l'Utilisateur aux Services conformément à l'article 23,
- 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 ou tout autre support durable 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

22.1. 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 23 « Résiliation du contrat conclu entre la Société et l'Utilisateur ».

22.2. 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 des CGU, 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

23.1. 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.

23.2. 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 ou tout

autre support durable avant que la restriction ne prenne effet ou au moment où elle prend effet.

En cas de résiliation, l'exposé des motifs de sa décision est transmis 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.

23.3. 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 belge 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 d'entreprise.

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

Si, dans le cadre de la Mission, le Jobber professionnel livre un bien au Posteur, le Posteur est informé qu'il peut bénéficier d'une garantie légale de conformité du bien livré de la part du Jobber couvrant les défauts qui apparaissent dans les deux ans de la délivrance du bien.

26- Conditions Générales d'utilisation de Mangopay

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

https://www.mangopay.com/terms/PSP/PSP_MANGOPAY_FR.pdf.