



Conditions Générales
d'Utilisation du site internet
NeedHelp.com

En date du 15 Juillet 2024

1	Mentions Légales	5
2	Introduction	5
3	Définitions	5
4	Objet	7
5	Statut et obligations de la Société	8
6	Accès au Site et aux Services	9
7	Inscription sur le site	9
7.1	<i>Acceptation des CGU</i>	9
7.2	<i>Création d'un compte utilisateur</i>	10
7.2.1	Inscription Utilisateur	10
7.2.2	Validation inscription Utilisateur	10
7.2.3	Cas de l'inscription en tant que Prestataire	10
7.2.4	Sincérité de l'information Utilisateur	11
7.3	<i>Création d'un profil</i>	12
7.4	<i>Déclaration de l'Utilisateur</i>	13
7.4.1	Règles spécifiques applicables aux Prestataires :	13
7.4.2	Règles spécifiques applicables aux Clients :	13
8	Contact et mise en relation entre les Utilisateurs	14
8.1	<i>Principes généraux</i>	14
8.2	<i>Obligations du Client</i>	14
8.3	<i>Obligations du Prestataire</i>	15
8.4	<i>Prise de contact et négociation entre les Utilisateurs</i>	16
9	Conclusion d'un Accord entre les Utilisateurs	17
9.1	<i>Processus de conclusion de l'Accord via le Site</i>	17
9.2	<i>Contenu de l'Accord conclu entre les Utilisateurs</i>	18
10	Rémunération de la Société	19
11	Droit de rétractation	19
12	Exécution de la Mission	22
12.1	<i>Principes généraux</i>	22
12.2	<i>Réalisation de la Mission</i>	22
12.3	<i>Évaluation du Prestataire et du Client</i>	23
13	Paiement du prix de la Mission et de la Rémunération de la Société	23

13.1	<i>Paielement en direct</i>	24
13.2	<i>Paielement en ligne</i>	25
13.2.1	Principe :	25
13.2.2	Absence d'utilisation du montant prévu pour la mission	25
13.3	<i>Rémunération de la Société</i>	26
13.3.1	Factures	28
14	Résolution de l'accord conclu entre les Utilisateurs	28
14.1	<i>Principes généraux</i>	28
14.2	<i>Conséquences de la résolution de l'Accord sur le paiement de la Rémunération de la Société</i>	28
15	Réclamation - Litige entre les Utilisateurs	28
15.1	<i>Absence de réalisation de la Mission</i>	29
15.2	<i>Réalisation partielle ou défaut de qualité du résultat de la Mission</i>	31
15.3	<i>Absence de paiement du prix de la Mission</i>	32
16	Obligations des Utilisateurs	32
16.1	<i>Respect des obligations et droit d'accès</i>	32
16.2	<i>Relations entre Utilisateurs</i>	33
16.3	<i>Diffusion de Contenus</i>	33
16.4	<i>Bonne exécution de la Mission</i>	34
16.5	<i>Contact</i>	34
16.6	<i>Paielement direct</i>	35
16.7	<i>Perte d'informations</i>	35
17	Assistance	35
17.1	<i>Assistance technique</i>	35
17.2	<i>Assistance administrative et commerciale</i>	35
18	Communication entre les Utilisateurs et la Société	36
19	Maintenance et interruption du Service	37
20	Données personnelles	37
21	Responsabilité	37
21.1	<i>Responsabilités de la Société</i>	37
21.1.1	Obligation de résultat	37
21.1.2	Contrôle de Contenus	37
21.1.3	Contrat	38
21.1.4	Compétences des Prestataires	38
21.1.5	Disponibilité du Site	39
21.2	<i>Responsabilité de l'Utilisateur</i>	40
22	Propriété intellectuelle	41
23	Sanction des manquements d'un Utilisateur	42

24	Suspension du compte utilisateur	43
24.1	<i>Conditions de suspension du Compte utilisateur</i>	43
24.2	<i>Conséquences de la suspension du Compte utilisateur</i>	43
25	Résiliation du contrat conclu entre la Société et l'Utilisateur	44
25.1	<i>Résiliation à l'initiative d'un Utilisateur</i>	44
25.2	<i>Résiliation à l'initiative de la Société</i>	44
25.3	<i>Conséquences de la résiliation</i>	45
26	Loi applicable et juridiction compétente	45
27	Garanties légales	46
28	Conditions Générales d'utilisation de Mangopay	46

1 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 »), société par actions simplifiée au capital de 108.306 euros, inscrite au RCS de PARIS sous le numéro B 799 782 859, dont le siège social est situé au 37 rue Catherine de la Rochefoucauld 75009 Paris.

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

2 Introduction

Ce document présente les Conditions Générales d'Utilisation du Site internet www.NeedHelp.com.

Conditions Générales d'utilisation ("CGU") du site
www.NeedHelp.com

3 Définitions

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 Client et d'un Prestataire sur la Mission et le prix formant un contrat, étant précisé que la Société sera toujours tiers aux Accords.

- Besoin : proposition établie par un Client dans laquelle est décrite la Mission qu'il souhaite mettre à la charge d'un Prestataire.
- 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.
- Client : personne physique ou morale, professionnelle ou consommateur, postant des Besoins afin d'obtenir des réponses de la part des Prestataires.
- 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).
- Mission : prestation de services objet du Besoin d'un Client qu'un Prestataire est susceptible de fournir.
- Offre : proposition établie par un Prestataire en réponse à un Besoin d'un Client et au sein de laquelle le Prestataire 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.

- Paycode : série de caractères alphanumériques remis par la Société au Client, lequel la remet au Prestataire une fois la Mission effectuée dans le cas de paiement en ligne, afin que le Prestataire la renseigne sur le Site pour obtenir son paiement dans la devise de postage du Besoin.
- Plateforme : plateforme électronique de mise en relation des Clients et des Prestataires, opérée par la Société et accessible via le Site.
- Prestataire : 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 Clients en vue de remplir la Mission proposée par le Client. Le Prestataire (personne physique) intervient indépendamment de son activité professionnelle s'il est salarié.
- Profil : ensemble des informations afférentes à un Utilisateur, renseignées par ce dernier et accessible aux autres Utilisateurs.
- Rémunération : désigne la rémunération due par le Client à la Société en contrepartie du Service fourni via le Site par la Société. La Rémunération est incluse dans le prix total dû par le Client en cas d'Accord.
- Services : ensemble des fonctionnalités proposées par la Société via le Site et notamment la mise en relation des Prestataires et des Clients via la Plateforme.
- Utilisateur : toute personne physique ou morale inscrite sur le Site en vue de bénéficier des Services.

4 Objet

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

Le Site permet au Client ayant un Besoin de le publier dans le but qu'un Prestataire 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 courrier électronique aux Clients et Prestataires, dans un délai raisonnable avant leur date d'entrée en vigueur, lesquels peuvent résilier leur relation contractuelle avec la Société avant l'expiration de ce délai s'ils n'acceptent pas la nouvelle version des CGU.

Les nouvelles CGU s'appliquent aux Besoins, aux Offres et aux Accords postérieurs à leur entrée en vigueur.

L'offre de nouveaux services par le Prestataire sur la Plateforme après l'entrée en vigueur des nouvelles CGU vaut acceptation de ces dernières.

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.

5 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 Client et un Prestataire, 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 Prestataire au profit d'un Client.

6 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.

7 Inscription sur le site

7.1 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 et lors de chaque paiement ou réservation. 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 depuis son profil Utilisateur.

7.2 Création d'un compte utilisateur

7.2.1 Inscription Utilisateur

Pour utiliser le Site et la Plateforme, l'Utilisateur s'y inscrit en créant un Compte utilisateur en renseignant une adresse e-mail 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.

7.2.2 Validation inscription Utilisateur

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'e-mail 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.

7.2.3 Cas de l'inscription en tant que Prestataire

Si l'Utilisateur souhaite remplir une Mission en tant que Prestataire, 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'e-mail du Prestataire, 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 Prestataire, notamment en tant que professionnel, l'obtention de ces éléments conditionnant la création définitive du Compte utilisateur du Prestataire ;
- Refuser toute demande de création d'un Compte utilisateur à sa libre discrétion et sans avoir à justifier d'un quelconque motif.

Les Prestataires disposent de la faculté de souscrire à des services complémentaires (offre "CONNECT") prenant la forme d'un abonnement. La souscription à l'offre "CONNECT" est régie par des conditions générales d'abonnement spécifiques.

7.2.4 Sincérité de l'information Utilisateur

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.

7.3 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 ».

7.4 Déclaration de l'Utilisateur

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.

7.4.1 Règles spécifiques applicables aux Prestataires :

Le Prestataire 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.

7.4.2 Règles spécifiques applicables aux Clients :

Le Client, en particulier le Client personne morale, 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.

Le Client personne morale dispose de la faculté de poster des Besoins comme un Client personne physique.

8 Contact et mise en relation entre les Utilisateurs

8.1 Principes généraux

Le Client 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.

Le Client est seul responsable des Besoins publiés en son nom et pour son compte sur le Site, indépendamment des conditions dans lesquelles cette publication est intervenue.

8.2 Obligations du Client

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

Le Besoin publié par le Client 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 Client 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 Prestataire sélectionné par le Client.

Une fois le Besoin publié, celle-ci est diffusé sur le Site pendant une durée maximum de six (6) mois ou, si la Mission doit être effectuée avant l'expiration de ce délai, jusqu'à dix (10) jours après la date d'exécution de la Mission.

Le Client peut modifier ou supprimer son Besoin depuis son Compte Utilisateur ou en contactant l'assistance technique (cf. article « Assistance »).

Lorsque le Client sélectionne un Prestataire pour effectuer la Mission, cette information apparaît sur le Besoin, les autres Prestataires ne pouvant alors plus y postuler.

Dans certains cas, si le Client le souhaite, l'affectation du Prestataire à une Mission ne procède pas d'une sélection par le Client, mais d'une attribution automatique par la Société en fonction de certains critères objectifs préétablis, comme par exemple les domaines de compétence déclarés par le Prestataire, sa localisation et sa disponibilité. Dans cette hypothèse, le prix de la Mission est fixe et connu à l'avance. L'attribution du Prestataire est effectuée sur la base d'algorithmes, en l'absence de toute intervention humaine. Il est entendu que le choix du Client de recourir à l'attribution automatique du Prestataire est effectué sous sa seule responsabilité.

8.3 Obligations du Prestataire

Le Prestataire qui souhaite répondre à un Besoin publié par un Client 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 Client est un consommateur, alors le Prestataire 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 qu'une vérification partielle 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 Prestataire de son obligation d'information et plus généralement de la réglementation applicable.

8.4 Prise de contact et négociation entre les Utilisateurs

Le Prestataire peut répondre à un Besoin publié sur le Site en formulant une Offre. Le Client reçoit alors une ou plusieurs Offres en réponse à son Besoin, puis sélectionne l'Offre qui lui convient conformément à l'article 9 ci-dessous.

Il est précisé que certaines Offres pourront éventuellement émaner de Prestataires ayant souscrit un abonnement auprès de la Société. En vertu de cet abonnement, et en contrepartie du paiement d'une redevance à la Société, les Prestataires abonnés bénéficient de certaines fonctionnalités avancées.

En particulier, les Prestataires abonnés peuvent être informés des nouveaux Besoins en avance. Ainsi, le Client est informé qu'il est susceptible de recevoir d'abord des Offres émanant de Prestataires qui ont accepté de payer une redevance d'abonnement à la Société pour bénéficier de ces fonctionnalités avancées. Il pourra également recevoir, ultérieurement, des Offres émanant de Prestataires n'ayant pas souscrit d'abonnement. Dans tous les cas, le Client est libre de choisir le Prestataire dont l'Offre lui convient.

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.

9 Conclusion d'un Accord entre les Utilisateurs

9.1 Processus de conclusion de l'Accord via le Site

Le Client peut consulter le Profil de chaque Prestataire qui a répondu à son Besoin et notamment vérifier si le Prestataire est ou non abonné.

Il est rappelé que le Client a le choix entre les différentes Offres des Prestataires et que le choix final lui appartient, étant précisé que le Client est libre de ne sélectionner aucun des Prestataires ayant répondu à son Besoin. Comme indiqué ci-dessus, le Client personne morale ne peut sélectionner que des Offres de Prestataires eux-mêmes personnes morales.

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

L'Accord entre le Client et le Prestataire est formé :

- Dans le cas du paiement en ligne : par la sélection du Prestataire par le Client résultant du paiement du prix de la Mission sur son portefeuille électronique Mangopay et de la bonne réception du montant du paiement. Les Clients personnes morales doivent régler le prix par carte bancaire.
- Dans le cas du paiement direct : par la sélection du Prestataire par le Client puis du paiement par le Client de la Rémunération de la Société sur son portefeuille électronique Mangopay et de la bonne réception du montant de la Rémunération de la Société.

- Dans le cas d'une sélection automatique du Prestataire : par la validation, par le Client, du recours à la sélection automatique et par le paiement du prix fixe et déterminé à l'avance de la Mission. Ce prix est conservé au sein du portefeuille électronique Mangopay du Client et sera versé au Prestataire à la fin de la Mission, au vu d'un rapport détaillé de son intervention.

La Société informera le Prestataire de sa sélection par le Client 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 Prestataire.

Une fois l'Accord formé dans les conditions visées au sein du présent article, la Société 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 Client de payer le Prestataire au prix convenu pour la Mission et d'autre part, du Prestataire de remplir la Mission dans les conditions déterminées avec le Client.

9.2 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.

10 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 Client.

Cette Rémunération de la Société consiste en un pourcentage du prix de la Mission négocié entre le Prestataire et le Client. Ce pourcentage est déterminé dans la grille tarifaire NEEDHELP applicable au jour de l'Accord.

Ainsi, le Client 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 Prestataire, la Rémunération applicable selon la grille tarifaire NEEDHELP en vigueur. Cette Rémunération est toujours payée par le Client à la Société, quel que soit la modalité de paiement du prix (en direct ou en ligne).

11 Droit de rétractation

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

Si le Prestataire 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 Client 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 Prestataire, en contactant l'assistance technique (cf. article « Assistance »).

Le Client 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 Prestataire.

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

12 Exécution de la Mission

12.1 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.

12.2 Réalisation de la Mission

Il appartient au Prestataire d'exécuter la Mission conformément aux conditions convenues avec le Client.

Au terme de la Mission, le paiement du Prestataire peut intervenir selon plusieurs modalités et, selon les cas :

- **Paiement en ligne** : une fois la Mission exécutée au profit du Client, le Prestataire doit dans le cas d'un paiement en ligne, afin d'être payé, en informer la Société en indiquant sur son Compte utilisateur, le Paycode que lui a remis le Client.

- **Paiement en direct** : lorsque la Mission est exécutée dans le cadre d'un paiement en direct, la Société recommande au Prestataire de soumettre à la signature du Client, à l'issue de la Mission, un document dans lequel ce dernier atteste que la Mission, objet de l'Accord, est remplie et le paiement du montant convenu intervient directement entre les parties dans les modalités de leur choix.
- **Paiement en avance d'une prestation fournie par attribution automatique** : dans certains cas évoqués à l'article 8.2 ci-dessus, le Client peut recourir à une sélection automatique du Prestataire, le prix de la Mission étant alors fixe et connu à l'avance. Le prix est versé au Prestataire une fois sa Mission validée au vu d'un rapport d'intervention détaillé.

12.3 Évaluation du Prestataire et du Client

Le Client 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 Prestataire seront affichés sur le Profil de celui-ci. Une note globale moyenne arrondie à l'entier supérieur sera aussi affichée sur le Profil du Prestataire.

Par conséquent, le Client 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.

Mutadis mutandis, le Prestataire peut évaluer le Client.

13 Paiement du prix de la Mission et de la Rémunération de la Société

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

- Le Paiement en direct entre les mains du Prestataire (espèces, chèque, chèque emploi service universel ou tout autre moyen de paiement accepté par le Prestataire) ;
- le Paiement en ligne ;
- le Paiement en ligne dans le cas d'une prestation à prix fixe par un Prestataire sélectionné automatiquement.

Ce choix par le Client, ainsi que la devise de paiement de la mission sont donc imposés au Prestataire.

Dans l'hypothèse où le Client choisit un mode de paiement en ligne, les Utilisateurs devront obligatoirement et préalablement, accepter les conditions générales d'utilisation de la société MANGOPAY mises à disposition sur le Site dans les présentes CGU.

Il appartiendra à la Société de créer les portefeuilles électroniques Mangopay nécessaires à la bonne réalisation des paiements du Client au Prestataire. 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 Client au Prestataire.

Le coût de la Rémunération de la Société, supporté par le Client, est dû à la Société et correspond à un pourcentage TTC du montant du prix total TTC dépendant des catégories de service tel que décrit à l'article « Rémunération » de la Société.

13.1 Paiement en direct

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

Dans un premier temps, le Client verse le pourcentage TTC du montant du prix total TTC à la Société (à savoir la Rémunération de la Société) dépendant des catégories de service tel que décrit à l'article « Rémunération de la Société ».

Le Client verse le montant restant au Prestataire une fois la Mission réalisée : Le montant est réglé directement par le Client au Prestataire en espèce, chèque, chèque emploi service universel, virement ou tout autre moyen de paiement accepté par le Prestataire.

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

13.2 Paiement en ligne

13.2.1 Principe :

Selon ce mode de paiement, lors de la sélection du Prestataire par le Client, 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 Paycode au Client. Une fois la Mission réalisée :

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

Afin d'être payé, le Prestataire doit renseigner le Paycode qui lui a été remis par le Client dans son compte utilisateur. Cela aura pour conséquence de libérer le prix de la Mission préalablement versé par le Client sur son portefeuille électronique, minoré de la Rémunération de la Société, telle que décrite à l'article 8- Rémunération de la Société.

Les Prestataires personnes morales s'engagent à fournir à la Société l'ensemble des informations permettant d'établir la facture correspondante, en particulier leur dénomination sociale, leur numéro RCS ainsi que leur numéro de TVA intracommunautaire.

13.2.2 Absence d'utilisation du montant prévu pour la mission

En cas d'absence d'utilisation du montant crédité sur son portefeuille électronique, le Client sera notifié par email plusieurs fois de sa possibilité de faire appel aux services du Prestataire 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 Client 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 Prestataire 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).

13.3 Paiement en ligne en cas de sélection automatique

Dans certains cas, le Client peut recourir à la sélection automatique du Prestataire pour réaliser une Mission dont le prix est fixe et déterminé à l'avance. Dans cette hypothèse, le Client doit régler le prix en amont de la sélection du Prestataire. Le montant est payé par carte bancaire et versé sur le portefeuille électronique Mangopay du Client.

Le prix sera versé au Prestataire une fois la Mission de ce dernier validée au vu d'un rapport d'intervention détaillé.

13.4 Rémunération de la Société

En contrepartie des Services fournis au Client, la Société perçoit une Rémunération dont le montant est calculé en multipliant le prix de la Mission convenu avec le Client par un pourcentage sur la base de la grille tarifaire en

vigueur. Le prix total dû par le Client, intégrant la rémunération du Prestataire et la Rémunération de la Société, est annoncé avant la conclusion de l'Accord.

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 Utilisateurs 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 Prestataire postulerait après son entrée en vigueur.

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

13.4.1 Type de paiement

- Dans le cas d'un Paiement en direct : la Rémunération de la Société est prélevée sur le portefeuille électronique du Client dans la devise de la Mission, au plus tard trente (30) jours après la formation de l'Accord entre le Prestataire et le Client ;
- Dans le cas d'un 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 la Mission par prélèvement lors de la saisie du Paycode par le Prestataire ;
- Dans le cas d'un Paiement en ligne et de sélection automatique du Prestataire, la Rémunération de la Société est exigible dès l'attribution automatique de la Mission à un Prestataire. La Rémunération est payée au moment de la libération des fonds par validation du rapport d'intervention du Prestataire.

13.4.2 Factures

La Société établit des factures de la Rémunération pour chaque Mission dans la devise de la Mission. Les factures sont mises à la disposition de l'Utilisateur dans son espace personnel à la clôture de la Mission.

14 Résolution de l'accord conclu entre les Utilisateurs

14.1 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.

14.2 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.

15 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, de 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 : <https://www.needhelp.com/content/our-guarantee>

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
- Soit en remplissant le formulaire en ligne intitulé « Saisir le médiateur » sur le site <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>

Quel que 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

15.1 Absence de réalisation de la Mission

Dans l'hypothèse où la Mission n'est pas remplie en raison d'une défaillance ou d'une annulation du Prestataire, ou de l'impossibilité de sélectionner un Prestataire en cas de sélection automatique :

- En cas de paiement en direct :
 - Pour le Client : restitution de 100% du montant versé en tant qu'acompte sur son portefeuille électronique dans la devise de postage de la mission, si la Société n'a pas été en mesure de trouver une solution alternative dans un délai rapide afin de mener à bien la réalisation de la mission ;
 - Pour le Prestataire : ni le Client ni la Société ne régleront quelque somme que ce soit au Prestataire, qui ne bénéficie d'aucun droit à rémunération ni indemnité quelle qu'elle soit.

- En cas de paiement en ligne :
 - Pour le Client : Restitution de 100% du montant versé en tant qu'acompte sur son portefeuille électronique dans la devise de postage de la mission, ainsi que du montant revenant au Prestataire, si la Société n'a pas été en mesure de trouver une solution alternative dans un délai rapide afin de mener à bien la réalisation de la mission. Toutefois, la Rémunération est due à la Société si celle-ci parvient à sélectionner un autre prestataire chargé d'exécuter la Mission.
 - Pour le Prestataire : la Société ne règlera aucune somme au Prestataire, qui ne bénéficie d'aucun droit à indemnité quelle qu'elle soit.

- En cas de paiement en ligne et de sélection automatique du Prestataire : s'il a été impossible de sélectionner un Prestataire (par exemple en cas d'absence de Prestataire dans la zone géographique du Client), le Client se verra intégralement remboursé du montant du prix de la Mission. Aucune Rémunération n'est due à la Société.

Dans l'hypothèse d'une défaillance ou annulation du Client :

- En cas de paiement en direct :
 - Pour le Client : la Société retiendra la totalité de la somme versée (correspondant à la Rémunération de la Société) sur le portefeuille électronique du Client ;
 - Pour le Prestataire : ni le Client ni la Société ne régleront quelque somme que ce soit au Prestataire, qui ne bénéficie d'aucun droit à rémunération ni indemnité quelle qu'elle soit ;
- En cas de paiement en ligne :

- Pour le Client : la Société restituera au Client la partie du montant qui aurait dû revenir au Prestataire, mais conservera le montant dû au titre de sa Rémunération, telle que décrite à l'Article « Rémunération de la Société ».
- Pour le Prestataire : ni le Client ni la Société ne régleront quelque somme que ce soit au Prestataire, qui ne bénéficie d'aucun droit à rémunération ni indemnité quelle qu'elle soit.
- En cas de sélection automatique du Prestataire :
 - Pour le Client : la Société restituera au Client la partie du montant qui aurait dû revenir au Prestataire, mais conservera le montant dû au titre de sa Rémunération, telle que décrite à l'Article « Rémunération de la Société ».
 - Pour le Prestataire : ni le Client ni la Société ne régleront quelque somme que ce soit au Prestataire, qui ne bénéficie d'aucun droit à rémunération ni indemnité quelle qu'elle soit.

15.2 Réalisation partielle ou défaut de qualité du résultat de la Mission

En cas de litige entre un Client et un Prestataire, 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. La Société se réserve le droit de ne pas verser de rémunération au Prestataire dans l'hypothèse où elle considèrerait que la mauvaise exécution de la Mission déclarée par un Client procède de la seule responsabilité du Prestataire. De même, la Société se réserve le droit d'utiliser les fonds versés par le Client afin d'indemniser ce dernier et/ou faire intervenir un prestataire tiers chargé de corriger les malfaçons détectées, sous réserve que le dommage réponde aux conditions de la garantie commerciale accordée par la Société.

Dans tous les cas, la responsabilité de la Société ne saurait être engagée à ce titre.

15.3 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 Client dans les délais convenus avec le Prestataire, 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 Prestataire d'entreprendre les démarches nécessaires à l'encontre du Client afin d'obtenir le paiement du prix qui lui est dû.

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

16 Obligations des Utilisateurs

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

16.1 Respect des obligations et droit d'accès

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.

16.2 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 de messagerie 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.

16.3 Diffusion de 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, à l'exception des demandes ne faisant pas partie des catégories de services proposés sur la plateforme. 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.

16.4 Bonne exécution de la Mission

Le Prestataire s'engage à exécuter sa Mission avec soin et diligence. Il est seul responsable de la bonne exécution de sa Mission. Les Clients sont tenus de déclarer leur sinistre auprès de l'assurance du Prestataire, si ce dernier dispose d'une couverture garantissant ses risques professionnels. La Société n'est en aucun cas tenue d'indemniser un Client en cas de mauvaise exécution de la Mission par un Prestataire, quel que soit le fondement envisagé.

16.5 Contact

L'Utilisateur s'interdit d'entrer en contact avec un Client qui rechercherait un Prestataire 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 Client s'engage à proposer un budget raisonnable en contrepartie de la Mission pour laquelle il recherche un Prestataire. 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 engagée.

16.6 Paiement direct

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

16.7 Perte d'informations

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.

17 Assistance

17.1 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.

17.2 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 courrier électronique : contact@needhelp.com

18 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 : 37 rue Catherine de la Rochefoucauld 75009 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).

19 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.

20 Données personnelles

Lors de son inscription sur la plateforme, l'Utilisateur valide également la Politique de protection des données mise à disposition sur la page suivante: <https://www.needhelp.com/content/privacy-policy>

21 Responsabilité

21.1 Responsabilités de la Société

21.1.1 Obligation de résultat

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.

21.1.2 Contrôle de Contenus

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, le Société se réservant de prendre les mesures nécessaires.

21.1.3 Contrat

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 Prestataire.

21.1.4 Compétences des Prestataires

La Société ne vérifie pas les compétences des Prestataires 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 Prestataires (email et téléphone), et pour les professionnels, le numéro SIREN et le code APE afférant à l'activité du Prestataire 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 Prestataire. La Plateforme met cependant à disposition de ses Utilisateurs un système de notation des Clients et de Prestataires. 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 Client au Prestataire. Les Utilisateurs peuvent ainsi s'aider de ces notations pour juger de la qualité des prestations effectuées précédemment sur la Plateforme par le Prestataire, ou pour juger du bon respect des demandes faites par les Clients.

La vérification de l'identité des Prestataires se fait comme décrit ci-après : le Prestataire 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 Prestataires 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).

L'API SIREN permet de récupérer le code APE en lien avec l'activité professionnelle du Prestataire. Seules les données rendues disponibles par l'API du gouvernement sont récupérables et donc utilisables pour vérifications.

21.1.5 Disponibilité du Site

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.

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.

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.

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 Client 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 Prestataire 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.

21.2 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.

22 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.

23 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 « Suspension du compte utilisateur »,
- Résilier l'accès de l'Utilisateur aux Services conformément à l'article « Résiliation du contrat conclu entre la Société et l'Utilisateur »,
- 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.

24 Suspension du compte utilisateur

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

24.2 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 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.

25 Résiliation du contrat conclu entre la Société et l'Utilisateur

25.1 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 dans la rubrique « modifier mon profil » : une fonctionnalité dédiée permet de sélectionner la désactivation du compte.

25.2 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 (quinze) 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, celui-ci est transmise au moins 30 (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.

25.3 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. En cas de suppression du Compte utilisateur, la Société pourra conserver certaines données relatives aux manquements commis par l'Utilisateur aux fins de communication aux autorités compétentes.

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.

26 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.

27 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 les trois cas suivants :

- 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.

28 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://mangopay.com/terms-and-conditions/payment-services>