

Conditions générales d'utilisation

Respaid

© 2024

MENTIONS LÉGALES

Le Site est exploité par la société dénommée SPHERE (RESPAID), société par actions simplifiées au capital social de 38.247,60 €, dont le siège social est situé au 10, rue de la Paix 75002 Paris (FRANCE), identifiée sous le numéro SIREN 802 634 782 et immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris (ci-après la “Société” ou “Respaid”).

Si votre adresse de facturation est située aux États-Unis ou au Canada, les [Conditions générales d'utilisation](#) de Respaid Inc. s'appliquent. Si votre adresse de facturation est située en France, les [Conditions générales d'utilisation](#) de Respaid suivantes s'appliquent.

Le numéro de TVA intracommunautaire de la Société est FR26802634782.

Le contact avec la Société peut se faire par téléphone au +33 (0)1 84 25 75 43 ou par mail via l'adresse contact@respaid.com.

Respaid est une société de service proposant un service de facturation ainsi qu'un service de recouvrement amiable de créances. Elle agit en tant qu'agent commercial au sens des articles L.134-1 et suivants du Code de commerce.

Aucune section du Site ou aucun contenu ne peut être copié, publié, reproduit, téléchargé ou extrait de quelque façon que ce soit.

Le Site est hébergé par la société dénommée AWS (ci-après l'Hébergeur).

L'Hébergeur conservera les données récoltées au sein de l'Union Européenne, en France.

ARTICLE 1 : DÉFINITIONS

Les termes utilisés aux présentes et commençant par une majuscule auront la signification qui leur est donnée ci-après, sauf disposition contraire ou que le contexte impose un sens différent :

Client : désigne toute personne physique ou morale, sollicitée par l'Utilisateur par le biais du paiement en ligne, de la prise de rendez-vous ou de la visioconférence. Cette personne est client de l'Utilisateur.

Client Débiteur : désigne le Client sollicité par l'Utilisateur dans le cadre du Service Recouvrement afin de régler ou contester une Créance déclarée par un Utilisateur Créancier.

Compte : désigne l'espace mis à la disposition de l'Utilisateur inscrit sur le Site, lui permettant d'accéder à l'ensemble des Services proposés par Respaid.

Conditions Générales d'Utilisation ou CGU : désigne les présentes conditions générales d'utilisation applicables au Site et aux Services.

Créance : désigne toute créance liquide, certaine et exigible, déclarée par un Utilisateur Créancier sur le Site.

Données : désigne les données sensibles, au sens de la réglementation RGPD, confiées à Respaid par les Utilisateurs sur eux-mêmes ou sur leur Client et Clients Débiteurs.

Identifiant : désigne l'identifiant personnel et le mot de passe nécessaire à l'identification de l'Utilisateur pour accéder aux Services. Ces données sont confidentielles.

Mandat : désigne le mandat de recouvrement donné par l'Utilisateur Créancier à Respaid aux fins de réaliser les Prestations au profit de l'Utilisateur Créancier. En souscrivant au service de recouvrement proposé par Respaid, l'utilisateur accepte le mandat de recouvrement qui autorise Respaid à procéder au recouvrement des créances.

Parties : désigne conjointement Respaid et l'Utilisateur ; pris individuellement et/ou collectivement.

Recouvrement : désigne le Service de recouvrement de créances amiable proposé par Respaid sur le Site.

Souscription : désigne l'abonnement permettant l'accès à la plateforme Respaid et à ses fonctionnalités, payable pour la période (mois ou année) à venir et indépendante de l'utilisation effective de la plateforme.

Services : désigne l'ensemble des services mis à disposition par Respaid à l'Utilisateur (facturation, paiement en ligne, page internet avec prise de rendez-vous en ligne et système de visioconférence, blog, programme influenceur, recouvrement de créances).

Site : désigne le site Internet Respaid.com et ses composants (code informatique, éléments graphiques, bases de données, documentation, etc.) édité par Respaid, sur lequel sont fournis les Services accessibles depuis un ordinateur, un smartphone ou une tablette.

Statuts : désigne les statuts attribués aux dossiers dans le cadre du Service Recouvrement pour faciliter la compréhension de l'état de celui-ci auprès des Utilisateurs Créanciers.

Usager : désigne toute personne physique consultant le Site et utilisant les Services. La présente définition inclut les Utilisateurs et les Clients.

Utilisateur : désigne toute personne physique ou morale qui souscrit aux Services de Respaid. Les Utilisateurs sont invités à prendre connaissance des présentes CGU et CGV.

Utilisateur Créancier : désigne un Utilisateur utilisant le Service Recouvrement afin de déclarer et recouvrer une Créance.

Sauf indications contraires dans les CGU, les mots au singulier incluent le pluriel et vice versa.

ARTICLE 2 : OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir les modalités de mise à disposition et d'utilisation du Site et des Services proposés par Respaid. Elles ont une force contractuelle entre Respaid et l'Utilisateur qui les accepte.

L'Utilisateur reconnaît que la version des CGU faisant foi est celle qui se trouve en ligne sur le Site, ce qu'il accepte sans restriction.

L'Usager qui accède au Site et aux Services s'engage à respecter, sans réserve, les présentes CGU. En cas de non-acceptation desdites CGU, l'Usager se doit de renoncer à l'accès au Site et aux Services proposés.

Respaid se réserve le droit de mettre fin à l'accès et à l'utilisation du Site et des Services par l'Usager, sans délai, par simple notification écrite, en cas de non-respect des CGU et ce, sans possibilité pour celui-ci de demander en justice une réparation en dommages et intérêts à Respaid.

ARTICLE 3 : CADRE DES CGU

3.1. Entrée en vigueur

Les présentes CGU sont entrées en vigueur le 10 février 2020 et leur dernière mise à jour a été publiée le 01 décembre 2023.

3.2 Cadre des CGU

Les CGU s'appliquent à l'utilisation du Site par l'Utilisateur et aux Services fournis par Respaid. La Société se réserve le droit de modifier, à tout moment, les CGU par une publication de la nouvelle version sur son Site. La Société s'engage à notifier ces évolutions aux Utilisateurs par mail ou sous forme d'annonce à sa prochaine connexion sur le Site.

En cas de refus des nouvelles CGU, l'Utilisateur peut procéder à la suppression de son Compte sur le Site. La récupération de ses Données pourra être demandée par l'Utilisateur, avant la suppression de son Compte, par tous les canaux de communications proposés par Respaid tels que notamment le support chat ou par mail à son chargé de Compte. Les CGU applicables à un Service sont celles qui ont été acceptées par l'Utilisateur lors de sa demande.

Les présentes CGU sont applicables à tous les Utilisateurs du Site, quel que soit leur pays d'origine et de visite.

Les CGU sont applicables pour toute la durée d'utilisation du Site par l'Utilisateur, à compter de leur date d'acceptation.

En cas de traduction dans une autre langue, la version française fera foi. Les CGU sont soumises au droit français.

3.3 Acceptation des CGU

L'inscription sur le Site et son utilisation supposent l'acceptation, sans réserve, par l'Utilisateur, de l'intégralité des présentes CGU.

Cette acceptation sera exprimée en cochant la case correspondant à la phrase d'acceptation des présentes CGU lors de l'inscription sur le Site, notamment avec la mention "Je reconnais avoir lu et accepté l'ensemble des conditions générales de Respaid" ou toute autre mention équivalente.

L'acceptation vaut signature manuscrite de la part de l'Utilisateur qui reconnaît avoir pris pleinement connaissance de ces CGU.

3.4 Capacité juridique

L'utilisation du Site et des Services est réservée aux professionnels et aux entreprises. Si l'acceptation des CGU se fait au nom d'une personne morale, l'Utilisateur déclare et garantit avoir le pouvoir d'engager ladite personne morale.

En cas de défaut de cette représentation parfaite, Respaid se réserve le droit de clôturer son Compte de façon immédiate, rétroactive et sans préavis. Dans un tel cas, la responsabilité de la Société ne pourra être engagée. Les transactions antérieures entre Respaid et l'Utilisateur pourront donc être annulées par Respaid. Toute clôture du Compte, dans ces conditions, sera soumise aux conséquences suivantes :

- Tous les Services Respaid sollicités notamment sur le Recouvrement, le cycle de paiement ou les facturations seront annulés.
- Tout lien de paiement émis sera annulé.
- Toute campagne en cours sera soumise aux Frais Fixes énoncés à l'article 4. Alinéa des "Statut : annulé", sauf si l'Utilisateur a choisi une souscription qui englobe ces frais.

3.5 Fin des CGU

L'Utilisateur a la possibilité de se désinscrire du Site et de mettre fin à l'application des CGU, à tout moment, via l'option à cet effet dans le Compte Utilisateur, ou en contactant le service client de Respaid. En cas de désinscription du Site, toutes les sommes dues à Respaid par l'Utilisateur resteront dues en intégralité.

Respaid se réserve le droit de mettre fin au Site et aux Services à tout moment, et s'engage à le notifier aux Utilisateurs et à assurer toutes les transactions en cours à la date de suppression du Site.

3.6 Validation d'un Compte connecté

3.6.1. Justification de la Collecte des Pièces Justificatives pour la Validation ou Réactivation d'un Compte

Les obligations "Know Your Customer" (KYC) imposées par Respaid et son partenaire bancaire sont des exigences réglementaires visant à prévenir les abus du système financier. Ces obligations viennent des régulateurs financiers. Pour créer ou réactiver un compte connecté, le partenaire bancaire Stripe demande des informations spécifiques afin de vérifier l'identité des utilisateurs et la légitimité de leur activité commerciale. Ces informations incluent, mais ne se limitent pas à :

- L'identité de la personne créant le compte, les informations de l'entreprise associée au compte, l'identité des individus qui possèdent plus de 25% de la société.

La plateforme Respaid est responsable de collecter et de soumettre ces informations en vue de la validation et de la réactivation du compte connecté.

En somme, pour l'activation ou la réactivation d'un compte, les utilisateurs doivent fournir des pièces justificatives pour :

- vérifier l'identité et prévenir les fraudes,
- se conformer aux réglementations financières en vigueur,

- maintenir un environnement financier sécurisé et fiable.

3.6.2 Conséquence de la non-activation ou de la suspension d'un compte connecté

En cas de restriction d'un compte connecté, l'utilisateur créancier pour toute campagne active sera suspendue. Si la validation n'est pas complétée dans un délai de cinq (5) jours, la campagne sera annulée et soumise à des frais d'annulation de masse pour toutes les campagnes en cours.

En cas de non-activation complète d'un compte, aucune campagne ne peut être lancée.

3.6.3 Non-validation ou Restriction d'un Compte Connecté

La validation d'un compte consiste en le partage d'informations légitimant le compte pour éviter les fraudes, conformément aux procédures KYC de Stripe. En cas de non-activation complète d'un compte, aucune campagne ne peut être lancée. En cas de restriction d'un compte connecté, l'utilisateur créancier verra toute campagne active suspendue. Si la validation n'est pas complétée dans un délai de cinq (5) jours, la campagne sera annulée et soumise à des frais d'annulation de masse pour toutes les campagnes en cours.

ARTICLE 4 : ACCÈS ET UTILISATION DES SERVICES

Le Site permet à l'Utilisateur d'accéder aux Services et de les utiliser.

4.1 Généralités sur les Services Respaid

4.1.1. Virement des fonds

Ce Service mis à la disposition de l'Utilisateur est payant. Chaque virement de fonds sur le compte bancaire de l'Utilisateur est soumis à un prix calculé sur la base d'un pourcentage de 0,79% du montant de la transaction ajouté de soixante et un centimes (0,70 €) correspondant aux frais de transfert de fonds. Ce pourcentage est susceptible d'être modifié unilatéralement par la Société.

Le service 'Invoicing' offre la possibilité d'effectuer des paiements ponctuels ou récurrents, ces derniers étant définis comme des 'souscriptions'. Dans le dernier cas, une facturation additionnelle équivalant à un pourcentage de zéro virgule soixante-sept pour cent (0,77%) du montant total réglé est appliquée.

4.1.2. Activité du compte

Le Service Respaid est un service gratuit soumis à des frais si des transactions sont observées sur trente (30) jours glissants. Un compte est considéré actif s'il reçoit un paiement sur trente (30) jours glissants. Dans ce cas, un compte actif est facturé huit euros (9,10 €) à l'Utilisateur.

4.2 Règlement des litiges

4.2.1. Pour les prélèvements SEPA

A. Contestation d'un prélèvement SEPA autorisé par le Client

Le Client dispose d'un délai de huit (8) semaines à compter du débit de son compte bancaire pour contester le prélèvement auprès de sa banque. La banque procédera automatiquement au remboursement. Le Client reste débiteur de la facture auprès de l'Utilisateur et s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour trouver une solution avec ce dernier.

B. Contestation d'un prélèvement SEPA non autorisé par le Client

Le Client constatant un prélèvement SEPA non autorisé sur son compte bancaire dispose d'un délai de treize (13) mois à compter du débit de son compte pour le contester. Respaid s'engage à fournir, dans les meilleurs délais, le Mandat et les justificatifs à la banque du Client. La banque du Client appréciera si un remboursement est justifié ou non.

C. Prélèvement SEPA refusé par la banque

La banque peut refuser de débiter le compte bancaire du Client, pour quelque raison que ce soit, notamment pour tout fonds insuffisants de ce dernier. Le Client reste débiteur de la facture auprès de l'Utilisateur et s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour trouver une solution avec ce dernier.

D. Procédure en cas de paiement litigieux

Pour tout paiement litigieux, les frais payés par le Client lui sont automatiquement remboursés. Est compris dans les frais :

- Le montant inscrit sur la facture envoyé par l'Utilisateur à son Client ;
- Les Frais Bancaires de Respaid (s'ils ont été mis à la charge du Client) ; et
- Les frais de litige.

Respaid s'engage à rembourser le Client et à réaliser un prélèvement automatique des frais depuis le Compte de l'Utilisateur. Le solde de son compte peut devenir négatif si le coût des litiges est supérieur au solde existant. Dans ce cas, la plateforme Stripe (dont le Compte de l'Utilisateur est connecté) initiera un retrait du compte bancaire de l'Utilisateur pour couvrir le solde négatif. L'Utilisateur est alors informé sur l'adresse mail renseignée lors de son inscription. Respaid ne prend pas en charge la relation entre l'Utilisateur et son Client. Tout échec de paiement doit être pris en charge par l'Utilisateur et le Client. Respaid n'aura pas accès aux informations autres que celles concernant la contestation et les transactions sur Stripe.

E. Frais de litige

Les frais de litige prélevés par la banque varient selon la devise du paiement. Les frais de litiges sont les suivants :

- EUR - 8,63
- USD - \$11.50
- GBP - £8.05

Ces tarifs sont donnés à titre indicatifs et peuvent varier selon les banques. Ces frais de litiges seront, dans tous les cas, à la charge de l'Utilisateur.

F. Délais

Respaid s'engage à réaliser le prélèvement automatique du Compte de l'Utilisateur dans les vingt-quatre (24) heures suivant le paiement par Respaid desdits frais.

4.2.2. Pour les paiements par carte bancaire

A. Contestation d'un paiement réalisé par carte bancaire

Toute contestation du Client concernant une opération se fait auprès de sa banque.

B. Procédure en cas de paiement litigieux

En cas de paiement litigieux, Respaid s'engage à rembourser automatiquement le Client, quel que soit le moyen de paiement de celui-ci (incluant les prélèvements SEPA).

C. Frais de litige

Les frais de litige prélevés par la banque sont de vingt euros (20,00 €) à la charge des Utilisateurs, quel que soit l'origine du litige.

D. Délais

Respaid s'engage à réaliser le prélèvement automatique du Compte de l'Utilisateur dans les vingt-quatre (24) heures suivant le paiement par Respaid desdits frais.

4.3 L'outil Invoicing

4.3.1. Le Service de Paiement en ligne

L'Utilisateur bénéficie du paiement en ligne sur la plateforme sécurisée Respaid dont les transactions sont gérées par la plateforme Stripe, solution d'intégration de paiement. L'utilisation de ce Service nécessite la création d'un compte Stripe lié au Compte Respaid. Aucune installation n'est requise au préalable. L'inscription de l'Utilisateur se fait en remplissant une fiche de renseignement à compléter avec notamment son nom, prénom, numéro de téléphone, adresse email et l'IBAN sur lequel il souhaite recevoir son règlement. L'Utilisateur s'engage à fournir des informations vraies, exactes, complètes et à jour.

A défaut de la fourniture de telles informations, Respaid se réserve le droit d'approuver ou de s'opposer à l'ouverture du Compte, de suspendre ou de résilier ledit Compte sans préavis.

Le Compte, une fois créé, est accessible via des Identifiants délivrés par Respaid. Ces Identifiants sont strictement confidentiels et ne doivent pas être divulgués. En cas de vol ou de perte des Identifiants, l'Utilisateur s'engage à informer sans délai Respaid via l'adresse mail au chargé au Compte, ou à défaut de réponse dans les deux (2) jours ouvrés, via l'email suivant contact@respaid.com ou à défaut de réponse dans les deux (2) jours ouvrés sur le live chat qui reste accessible via le "Centre d'Assistance", afin que Respaid puisse procéder à leur mise à jour.

Pour chaque facture émise, l'Utilisateur peut soit :

- envoyer sa facture depuis son Compte au Client qui recevra un email lui permettant de payer directement en ligne ; soit
- ajouter un lien de paiement à ses factures PDF que le Client pourra utiliser pour régler en ligne.

Le règlement peut se faire par carte bancaire, Apple Pay, Google Pay, AMEX ou SEPA Direct.

Respaid s'engage à procéder au premier versement pour chaque nouveau compte dans les sept (7) jours à compter de la réception du paiement effectué par le Client afin de réduire les risques liés à la fourniture de services de paiement et d'assurer un système anti-fraude. Une fois que Respaid reçoit la notification de succès du paiement, il faut compter cinq (5) jours pour que le virement figure sur le compte bancaire de l'Utilisateur. Les versements suivants seront transmis dans un délai compris entre trois (3) et cinq (5) jours ouvrés.

4.3.2. Frais bancaires

Le Service de paiement en ligne implique des frais calculés sur la base d'un pourcentage correspondant aux frais bancaires (ci-après "Frais Bancaires").

Les Frais Bancaires sont des pourcentages appliqués différents selon le mode de paiement et sont les suivants :

- Pour les paiements par carte bancaire, le pourcentage est de 2.84% sur le montant total de la transaction.
- Pour les paiements par SEPA, le pourcentage est de 1.80% du montant total de la transaction.

Un prix forfaitaire de quarante-trois centimes (0,49 €) ainsi qu'un montant équivalent à 0,77% du montant doivent être ajoutés.

Les Frais Bancaires sont susceptibles d'être modifiés unilatéralement par la Société. Cette modification pourra intervenir dans un délai de trente (30) jours ouvrés à compter d'une notification par mail aux Utilisateurs. Ces Frais Bancaires seront supportés soit (i) par le Client,

suivant accord entre le Client et l'Utilisateur, soit (ii) par l'Utilisateur dont le compte bancaire sera crédité du montant payé par son Client diminué des Frais Bancaires.

4.3.3. Abonnements Plan Pro

A compter du 1er février 2024, les Plans Pro ne sont plus proposés. Les Utilisateurs ayant un abonnement en cours vont être notifiés de cet arrêt. Les frais d'abonnement ne seront donc plus exigés.

4.4 Outil Collection : Recouvrement de Créances

4.4.1. Généralités

Respaid propose un Service de Recouvrement de Créances. Cette activité est exercée via une étude de commissaires de justice ayant un partenariat avec la Société en conformité avec les articles L.124-1 et R.124-1 à R.124-7 du Code de procédure civile d'exécution. Afin d'utiliser ce service, l'Utilisateur Créancier donne Mandat à Respaid afin que la Société se charge de recouvrer ses Créances de façon amiable. Ce contrat de Mandat est soumis aux articles 1984 et suivants du Code civil. Ce Mandat engage Respaid à une obligation de moyen.

L'utilisation de ce Service implique que l'Utilisateur Créancier, par le formulaire en ligne de recours amiable, a pris connaissance des conditions générales de Recouvrement et les accepte pour l'ensemble des dossiers présents et à venir. Aucun doute ou repentir de la part de l'Utilisateur Créancier sur les Créances à recouvrer n'est possible.

4.4.2. Condition du recours au Service de recouvrement

Le Service de Recouvrement n'est à la disposition de l'Utilisateur Créancier seulement s'il a déjà fait des démarches, sans succès, pour recouvrer sa Créance auprès du Client Débiteur par notamment l'envoi d'une facture. De plus, la Créance à recouvrer doit être liquide, certaine et exigible et ne doit pas être soumise à des règles de Recouvrement spécifiques notamment pour des raisons déontologiques, de confidentialité ou de secret professionnel. La Créance ne peut dater de plus de deux ans et demi (2 ans et 6 mois) pour faire partie d'une campagne. Enfin, les Créances à recouvrer doivent être supérieures, individuellement, à cinq (5) euros, néanmoins, l'ouverture d'un dossier n'est possible qu'avec une Créance totale d'au moins cinquante (50) euros, sans limite de plafond.

4.4.3. Engagement des Parties

L'Utilisateur Créancier s'engage à remettre tout élément susceptible d'aider au Recouvrement de sa Créance, notamment ses conditions générales de vente ou les contestations éventuelles intervenues. Ces informations seront vraies, exactes, complètes et à jour. A défaut, et après des demandes de Respaid réitérées et demeurées sans réponse, les frais de dossiers restent acquis. Ces informations seront transmises via le remplissage d'un tableau Excel contenant toutes les Créances que l'Utilisateur Créancier souhaite remettre à Respaid. Le logiciel traitera

les différentes Créances et n'ouvrira de campagne que sur celles dont les Créances sont valides et que la Créance est éligible.

L'Utilisateur Créancier s'engage à confier, sous son unique responsabilité des Créances certaines, liquides et exigibles au sens de l'article L.111-3 du Code de procédure civile d'exécution. Respaid pourra immédiatement mettre fin à la procédure de Recouvrement. Toute somme due, notamment les frais de dossier ou les frais de procédure en cours, reste due.

L'Utilisateur Créancier s'engage concernant la fiabilité de son moyen de paiement. L'Utilisateur Créancier a accès à son espace personnel et peut, à tout moment, modifier ou actualiser son moyen de paiement depuis son Compte. Tout montant dû et non prélevé, peu important le motif entraînera une suspension d'accès aux Services.

L'Utilisateur Créancier s'engage, une fois le dossier accepté par Respaid, à avertir son équipe technique et son entourage professionnel, de l'existence de la procédure de Recouvrement. La procédure de Recouvrement ne saurait rencontrer des obstacles internes aux services de l'Utilisateur Créancier qui n'auraient pas connaissance de la procédure. A défaut, et si la procédure s'en trouve impactée, Respaid se réserve le droit d'annuler le dossier et de facturer les frais correspondants. Un exemple de courriel pouvant être adapté sera transmis par Respaid pour aider l'Utilisateur Créancier à exécuter cet engagement.

Une fois la demande formulée par le commissaire de justice partenaire chargé de son dossier, l'Utilisateur Créancier s'engage à ne pas intervenir auprès du Client Débiteur.

L'Utilisateur Créancier garantit à la société Respaid l'exactitude et l'exhaustivité des informations ou des documents fournis, en leur nature et leur montant. Respaid n'effectuera aucun contrôle sur les communications de son client. L'Utilisateur Créancier s'engage à adresser à Respaid tout élément probant attestant de la réalité de la Créance demandée. Ces éléments concernent notamment des devis acceptés ou des ordres de commandes signés. A défaut de l'obtention de ces éléments, le dossier pourra être annulé et des frais seront dus.

L'Utilisateur Créancier s'engage à informer la société Respaid dans les quarante-huit (48) heures de toute évolution de sa situation quant au montant de sa Créance ou au Service de Recouvrement.

4.4.4. Procédure

L'Utilisateur Créancier autorise Respaid à contacter le Client Débiteur sur la base des informations fournies par l'Utilisateur Créancier de façon automatisée (boîte email automatique, SMS automatique, lettre recommandée avec accusé de réception transmise automatiquement, message vocal automatique).

L'Utilisateur Créancier autorise Respaid à réclamer au Client Débiteur, pour son compte, en son complément d'honoraires, tous les intérêts de retard, pénalités, indemnités et clauses pénales, qu'ils soient de droit, contractuels ou transactionnels qui forment les accessoires de la Créance et lui donne pouvoir de transiger sur ces sommes.

Toutes les procédures de Recouvrement sont mises en œuvre par un commissaire de justice ayant un partenariat avec Respaid. Toutes les procédures et actions de Respaid dans le cadre du Recouvrement en cours sont accessibles à l'Utilisateur Créancier via son Compte. La Société s'engage à mettre à jour ces informations.

L'Utilisateur Créancier renonce aux dispositions de l'article 1993 du Code civil selon lequel le mandataire est tenu de rendre des comptes de sa gestion auprès du mandant. Dans le cadre du Recouvrement amiable, Respaid décide seule des procédures à mettre en œuvre pour obtenir le Recouvrement de la Créance.

Respaid s'engage à reverser les fonds reçus par les Clients Débiteurs, diminués des frais du Service, aux Utilisateurs Créanciers sous quinze (15) jours ouvrés.

Dans le cas où le Client Débiteur règle son créancier par un autre moyen (virement direct, chèque, espèces), il pourra fournir une preuve de paiement de la Créance via un formulaire mis à sa disposition ou directement par email au commissaire de justice qui adresse les notifications. Il pourra aussi contester l'existence de la Créance ou apporter des preuves de paiement pour stopper la procédure.

Le Client Débiteur devra purger sa Créance uniquement (i) via le lien de paiement mis à disposition dans les notifications diverses envoyées par le commissaire de justice durant la procédure de Recouvrement ou (ii) auprès de l'Utilisateur Créancier qui s'engage à notifier ce paiement à la Société dans un délai de quarante-huit (48) heures à compter de la réception des fonds.

Il est aussi possible que le Client Débiteur et l'Utilisateur Créancier conviennent d'un accord amiable. Dans ce cas, l'Utilisateur Créancier s'engage à notifier cet accord à la Société dans un délai de quarante-huit (48) heures à compter de la date de l'accord concerné.

Dans le cas d'un Recouvrement par tout autre moyen de paiement auprès de l'Utilisateur Créancier, ce dernier s'engage à notifier ce règlement à la Société dans un délai de quarante-huit (48) heures à compter du versement.

En cas d'échec de la procédure, Respaid propose l'opportunité d'une action contentieuse, en fonction des espérances de récupération, et met en relation l'Utilisateur Créancier avec l'étude pour procéder à ces démarches.

En cas de besoin et aux fins de bonne exécution du Service, l'Utilisateur Créancier autorise Respaid à transmettre le dossier de Recouvrement, ainsi que toutes les informations dont Respaid dispose à ce sujet, à ses partenaires juridiques (avocats, commissaires de justice).

Dans le cas d'une contestation du Client Débiteur, Respaid s'engage à en notifier l'Utilisateur Créancier par email. L'Utilisateur Créancier pourra décider (i) de la poursuite du recours amiable (ii) de la réévaluation du montant de la Créance et (iii) de l'annulation du recours amiable en cours. Sans réponse de sa part sous quatre (4) jours ouvrés, le dossier en cours de Recouvrement sera automatiquement annulé. Les Frais Fixes seront facturés à l'Utilisateur

Créancier. Les Frais Fixes dépendent de la souscription auquel l'utilisateur créancier souscrit (ci-après les "Frais Fixes").

En cas d'échec du recours amiable et conformément à la législation en vigueur (Art.272.1 annexe IV et art 48 Code général des impôts), lorsqu'un dossier n'aura pu faire l'objet d'un solde total, Respaid pourra proposer à son client deux (2) options suivant un formulaire sécurisé qui sera proposé à l'issue de la période de recours amiable :

- Soit la délivrance d'un certificat d'irrecouvrabilité (à ses clients assujettis à la TVA) destiné à passer leur Créance en pertes et profits et susceptible de leur ouvrir droit à récupération. Ce certificat sera facturé à hauteur de dix-neuf euros et cinquante-six centimes (19,56 €) pour les Créances inférieures à mille (1.000,00) euros et à hauteur de 2,17 % de la Créance restant due au-delà. Ces frais sont inclus ou non dans les abonnements selon la souscription choisie par l'Utilisateur. Cette décision n'exclut en aucune manière une action judiciaire intentée par l'Utilisateur Créancier contre son Client Débiteur aux frais engagés par lui ;
- Soit le notifier de sa possibilité d'obtenir un titre exécutoire par le biais d'une procédure judiciaire.

Afin d'assurer la facturation de tous les frais qui concernent l'Utilisateur Créancier, Respaid envoie à celui-ci, le troisième jour de chaque mois, une facture présentant un aperçu complet de tous les frais Respaid accumulés au cours des dix (10) derniers mois. Sur celle-ci, toutes les informations quant aux frais et au recouvrement de ceux-ci par l'Utilisateur Créancier sont clairement indiquées. Ces informations se trouvent aussi dans un rapport de sa campagne, accessible et téléchargeable, à tout moment, par l'Utilisateur, depuis son Compte, et qui indique les frais, l'état du dossier, les preuves des frais, des recouvrements ou toute information dont l'Utilisateur pourrait avoir besoin.

4.4.5 Modalités de paiement pour les débiteurs

Les débiteurs disposent de plusieurs options pour régler les créances :

1. **Paiement par lien personnalisé** : Un lien de paiement est mis à disposition de chaque débiteur, permettant un règlement par carte bancaire. Ce lien offre les possibilités suivantes :
 - **Paiement en totalité** : Le débiteur peut régler la totalité de sa dette en une seule transaction.
 - **Étalement de paiement** : Le débiteur peut choisir de régler sa dette en plusieurs échéances prédéfinies.
 - **Paiement différé** : Un délai de paiement peut être accordé, permettant au débiteur de régler la créance après une période spécifiée.
2. Dans tous les cas, le statut du dossier est mis à jour automatiquement dans le système de Respaid, et des emails sont envoyés au débiteur pour l'informer de l'évolution de son dossier.

3. **Paiement direct auprès de l'entité mandante (l'utilisateur)** : Le débiteur peut également effectuer un paiement directement auprès de l'utilisateur créancier via virement bancaire, carte bancaire, ou une plateforme de paiement tierce. Cette méthode nécessite une mise à jour manuelle du statut par l'utilisateur dès réception du paiement.
4. **Règlement auprès de l'étude d'huissier** : Il est spécifié aux débiteurs que tout envoi de règlement directement à l'étude d'huissier ne sera pas encaissé. Les débiteurs sont encouragés à utiliser les deux premières méthodes de paiement mentionnées. En conséquence, aucun paiement n'est encaissé par l'étude partenaire et aucun bordereau de rétrocession n'est émis janvier 2023.

4.5 Conditions de Souscription et Plans

4.5.1 Accès et Paiement

La souscription permet l'accès à la plateforme Respaid et à ses fonctionnalités mais est indépendante de l'utilisation de la plateforme. La souscription est payable pour la période définie à venir et doit être réglée en amont de son utilisation, faute de quoi il sera impossible d'utiliser les outils. Autrement dit, la souscription donne accès aux services, mais pas aux envois des campagnes de recouvrement. Respaid propose donc des formules de souscriptions annuelles ou mensuelles mises à la disposition des Utilisateurs Créanciers (ci-après les "Plans Standard, Premium ou Enterprise"). Les types de souscriptions sont présentés sur le Site et sont individualisés et non transmissibles à des tiers.

4.5.2 Défaut de Paiement et Annulation de Masse

En cas de défaut de paiement des frais de souscription par l'Utilisateur Créancier, durant plus de six (6) jours ouvrés, quel qu'en soit le motif, toutes démarches pour toutes les campagnes en cours seront annulées conformément à la politique d'annulation de masse, les actions stoppées et les liens de paiements seront désactivés, ne permettant plus aux débiteurs de régler ou de se rapprocher de l'étude pour le suivi de leurs dossiers. Une facturation attenante sera adressée à l'utilisateur.

En l'absence de souscription, il est impossible de lancer une campagne de recouvrement.

4.5.3 Modification des Souscriptions

Ces souscriptions sont susceptibles d'être modifiés unilatéralement par la Société. Cette modification pourra intervenir dans un délai de trente (30) jours ouvrés à compter d'une notification par mail aux Utilisateurs Créanciers.

4.5.4 Résiliation de la Souscription

L'Utilisateur Créancier peut résilier, à tout moment, son abonnement et bénéficiera d'un accès au Service jusqu'à la fin de la période de facturation. En l'absence de demande en ce sens de l'Utilisateur Créancier, la souscription est reconduite tacitement, dans les mêmes conditions, jusqu'à leur résiliation par l'Utilisateur Créancier. La demande de résiliation se fait en adressant

une lettre recommandée avec accusé de réception jusqu'à quinze (15) jours ouvrés avant chaque échéance, à l'adresse suivante : Respaid - Service Relations Clientèle - 10, rue de la Paix - 75002 PARIS. Pour plus de détails sur les tarifs et les conditions des différentes souscriptions, veuillez consulter respaid.com/pricing.

4.5.5 Utilisation des Logos Clients

En utilisant nos services, les clients nous accordent le droit d'utiliser leurs logos exclusivement à des fins de présentation de cas d'usage ou d'affichage sur les supports de communication Respaid.

4.5.6 Rémunération et frais de recouvrement

Le Service de Recouvrement mis à la disposition de l'Utilisateur Créancier est payant. La rémunération se fait par des frais de Recouvrement au succès et des frais de dossier et de transmission de dossier au commissaire de justice partenaire de Respaid. Tout règlement perçu par l'Utilisateur Créancier sera soumis aux frais de Recouvrement au succès ou aux frais contractuellement convenus. En cas de succès, que la Créance soit partielle ou totale, l'Utilisateur Créancier est redevable des frais de Recouvrement ainsi que des frais de dossier acceptés lors de la validation du Mandat via le formulaire en ligne.

Le mode de facturation est automatiquement prélevé à la source en cas de paiement via le lien de paiement ou en différé en cas de paiement entre les mains de l'Utilisateur Créancier. Une fois la Créance recouvrée, il n'y a aucune possibilité pour l'Utilisateur Créancier de refuser ce prélèvement automatique. Dans le cas où l'Utilisateur n'aurait pas donné son RIB, ou que, pour toute autre raison, les frais de Recouvrement ne pourraient pas être prélevés, Respaid rappelle qu'une campagne lancée donne mandat à la Société pour prélever la somme correspondante aux frais de Recouvrement directement sur le Compte connecté Stripe de l'Utilisateur ou sur le compte bancaire de l'Utilisateur directement.

Conformément à l'article 32 de la loi n°91-650 du 9 juillet 1991, les frais de Recouvrement amiables, sont à la charge du créancier, sauf s'ils concernent un acte prescrit par la loi.

Dans le cas où le dossier venait à être confié au commissaire de justice partenaire Respaid, suite à un contentieux déclaré à la suite du Recouvrement et qu'une décision favorable était rendue à son profit, les honoraires de Respaid sur les sommes encaissées ou recouvrées en ces suites resteront dus, y compris le cas où les sommes étaient versées spontanément par le Client Débitteur. Le fait que le paiement intervienne au Tribunal, directement d'Avocat à Avocat, de créancier au commissaire au commissaire de justice ou de toute autre manière que ce soit, ne saurait priver Respaid de sa rémunération légitime. Les honoraires sont payables comptant, sauf stipulation contraire.

En cas de non-acquittement de l'Utilisateur Créancier à Respaid à sa date d'échéance, il sera réclamé une pénalité de retard obligatoire, conformément à la loi NRE et à l'article L. 441-6 du Code de commerce, de 15% du montant dû. Cette pénalité ne pouvant être inférieure au taux d'intérêt de la Banque Centrale Européenne majoré de sept (7) points.

Dans le cas où l'Utilisateur Créancier est débiteur, de quelque manière que ce soit, auprès de Respaid, la Société se réserve le droit de prélever la somme due lors d'un transfert de fonds provenant d'un versement reçu du Client Débiteur. Ce mécanisme suit le régime des compensations de Créance énoncé à l'article 1347 du Code civil. En cas d'échec, les frais de dossier utilisés pour rémunérer les partenaires juridiques (commissaire de justice) seront pris en charge par Respaid.

4.5.7. Statut de recouvrement et facturation

Respaid prélève ses honoraires sur la somme collectée conformément au Mandat sauf dans le cadre d'une facturation dite grand compte. Le Client sera alors avisé du Recouvrement de sa Créance et du paiement des honoraires de Recouvrement dus à Respaid.

Dans le cas d'un virement via le lien de paiement, Respaid éditera une facture qui sera disponible sur le Compte Personnel de l'Utilisateur Créancier. Respaid s'engage à procéder au transfert des fonds, déduction faite des honoraires susmentionnés.

La facturation est basée sur l'ancienneté de la facture comme indiqué par le Mandat signé en amont entre l'Utilisateur Créancier et Respaid. En cas de succès, les frais de Recouvrement sont calculés suivant un pourcentage de la Créance recouvrée en ajoutant les Frais Fixes et sont dus à Respaid. En cas d'annulation, seuls les Frais Fixes sont facturés à l'Utilisateur Créancier.

4.5.8. Destination des fonds

Respaid exerce une activité d'agent commercial au sens des articles L.134-1 et suivants du Code de commerce. Il ne s'agit que d'un intermédiaire entre les Utilisateurs et leurs Clients pour des opérations de facturation ou de Recouvrement amiables.

Tout paiement justifié par une preuve de prélèvement bancaire ou versement des fonds est assorti de la destination des fonds pour faciliter le lettrage. Les destinataires des fonds sont :

- soit Respaid lorsque le Client Débiteur utilise le lien de paiement pour régler la Créance. Dans ce cas, les fonds ne sont pas retenus par la Société mais versés sur le compte connecté de l'Utilisateur Créancier en vue du versement sur son compte bancaire ;
- soit l'Utilisateur Créancier lorsque le Client Débiteur règle la Créance entre les mains de celui-ci pour tout ou partie de la dette, en une fois ou par étalement. L'Utilisateur Créancier s'engage à en recueillir la preuve et à l'ajouter au dossier de Recouvrement ;
- soit le commissaire de justice lorsque le Client Débiteur règle auprès de celui-ci pour tout ou partie de la dette, en une fois ou par étalement. Les fonds seront rétrocédés mensuellement et le détail de chaque bordereau de rétrocession figurera sur le tableau de Créance téléchargeable depuis l'interface Respaid. Si l'utilisateur mandant ne répond pas aux emails de Respaid demandant des informations bancaires pour procéder aux versements des fonds dans un délai d'un an, les montants des Bordereaux de rétrocessions sont conservés par Respaid et peuvent également être utilisés à régler des soldes débiteurs entre Respaid et l'utilisateur créancier.

4.5.9. Statuts attribués aux dossiers

Tout changement de statut s'accompagne d'un email auprès du débiteur lui informant de l'évolution du dossier. L'Utilisateur Créancier a accès à la plateforme Respaid pour mettre à jour le dossier de toute évolution durant la procédure. Également, un email est adressé pour signifier un recouvrement ou une action requise de sa part.

4.5.9.1. Statut : Programmé

Le Statut "programmé" signifie que l'étude du commissaire de justice en charge du dossier a lancé la campagne de Recouvrement et que toutes les notifications restent à envoyer. La campagne est donc programmée et ne peut être modifiée à ce stade.

4.5.9.2. Statut : En cours

Le Statut "en cours" signifie que la campagne a été lancée et que la procédure poursuit son cours. Le Client Débiteur a la possibilité de prendre contact par email et téléphone avec l'étude, pour obtenir plus d'informations sur la Créance.

4.5.9.3. Statut : Terminé

Le Statut "terminé" signifie que l'étude du commissaire de justice en charge du dossier ou directement l'Utilisateur Créancier ne sont pas en possession d'une information permettant de statuer sur le dossier mais que toutes les relances prévues ont été effectuées. Les dossiers et liens de paiement restent ouverts et toute négociation entre le commissaire de justice et le Client Débiteur concernant la Créance à recouvrer reste en cours.

4.5.9.4. Statut : Recouvré

Le Statut "recouvré" signifie que l'étude du commissaire de justice en charge du dossier ou directement l'Utilisateur Créancier est en possession d'une preuve de paiement ou que l'Utilisateur Créancier a mis à jour depuis son tableau de bord le statut car il a été réglé par son débiteur. Cela implique que les relances s'arrêtent automatiquement et que le Client Débiteur a purgé sa Créance.

Dans le cas où la dette a été réglée via le lien de paiement, les démarches s'arrêtent auprès du Client Débiteur qui aura purgé sa dette en totalité. Dans ce cas, Respaid notifiera l'Utilisateur Créancier, notamment, en lui précisant par mail que celui-ci est à jour dans ses paiements, ou toute autre mention équivalente.

Dans le cas où la dette a été réglée directement entre les mains du créancier, les démarches s'arrêtent auprès du Client Débiteur qui aura purgé sa dette en totalité ou en étalement. Dans ce cas, Respaid notifiera l'Utilisateur Créancier, notamment, en lui précisant par mail.

Les éléments justificatifs fournis par le Client Débiteur qui permettent de définir le statut concernent un justificatif de prélèvement bancaire mentionnant (i) le montant réglé, (ii) le nom de l'Utilisateur Créancier, et (iii) un email ou un document émanant de l'Utilisateur Créancier attestant du règlement.

Cas de recouvrement ou l'utilisateur créancier est un cabinet d'avocats : Un dossier en Recouvrement dont le débiteur apporte la preuve de paiement d'un versement à l'attention d'un des collaborateurs ou avocats ayant travaillé sur le dossier au moment du Recouvrement stoppe toute démarche à l'encontre du débiteur tant qu'il a réglé sa dette. Le dossier est donc recouvré.

Une fois le Recouvrement amorcé par le biais de l'envoi de la première notification officielle, si le Client Débiteur ou l'Utilisateur Créancier apporte preuve du paiement de la dette, chaque pièce justificative fait l'objet d'une vérification manuelle concernant la date de règlement de la dette, qu'elle soit réglée partiellement ou totalement.

4.5.9.5. Statut : Annulé

Le Statut "annulé" signifie que l'étude du commissaire de justice en charge du dossier ou directement l'Utilisateur Créancier sont en possession d'une contestation écrite et motivée par le Client Débiteur. Les relances s'arrêtent automatiquement. La facturation est dépendante de la souscription en cours de l'utilisateur; Il est impossible de réactiver un dossier une fois annulé quelle que soit la raison sauf si un recouvrement est noté.

Un email automatique est adressé au débiteur l'informant de la clôture de toute démarche à son encontre au sein de l'étude.

Certains cas d'annulation sont exposés ci-dessous, à titre informatif et non exhaustif. Respaid se réserve le droit d'utiliser ce statut pour des cas non évoqués que la Société assimile à une raison légitime d'annulation du dossier. Les cas d'annulation incluent notamment :

- Créance non éligible au moment du recouvrement
- Créance dont les informations erronées transmises par l'utilisateur Créancier empêche le recouvrement de la dette
- Créance déjà prise en charge par une tierce agence mandatée par l'utilisateur créancier
- Demande écrite de l'Utilisateur Créancier pour stopper la procédure
- Absence de réponse de l'Utilisateur Créancier dans les cinq jours ouvrés à une demande de preuves complémentaires dans le cadre d'une demande de pièces ou d'une contestation émise par le client débiteur

- Non-communication de l'existence de la procédure de recouvrement à l'équipe technique de l'Utilisateur Créancier, entraînant des obstacles internes. pour motif de méconnaissance des Services Respaid, ou de l'étude d'huissiers/commissaires de justices
- Utilisation de faux documents ou plaintes pour services frauduleux déposées contre l'Utilisateur Créancier.
- Client débiteur incapable d'utiliser la langue du pays de l'étude, répondant dans une autre langue.
- Le champ d'application du Service étant limité au territoire différent de celui de l'étude.
- Échec de la procédure pour motif d'escroquerie ou de fraude par l'utilisateur créancier ou si le fondement du services de l'utilisateur créancier est la représentation de services frauduleux.
- Créances dupliquée dans des cas de doublons. Deux (2) Créances lancées par un même Utilisateur ont le même montant auprès du même débiteur, ou lorsqu'il y a des similitudes significatives entre deux factures. La facture la plus ancienne sera prise en compte et la plus récemment implémentée sera annulée

Cas des annulations de dossiers car le débiteur à réglé en amont de la transmission du dossier :

Dans l'éventualité où il est établi que la dette a été réglée en totalité ou partiellement ou par étalement entre les mains du créancier avant la transmission du dossier, Respaid procède à la mise à jour du statut du dossier en "Annulé" et au sous-statut "Déjà réglé". Un email de confirmation sera envoyé au débiteur pour attester de l'arrêt de toute démarche à l'encontre du Client Débiteur. Dans ce cas-là, une facturation correspondant à 5,9% du montant de la Créance sera due par l'Utilisateur Créancier. Cette facturation couvre les Frais Fixes du ou des dossiers concernés.

Cas de l'annulation de masse d'une ou de plusieurs campagnes

Cet événement apparaît, Pour toute campagne en cours, il est à noter une annulation en masse pour diverses raisons, telles que :

- La transmission d'un tableau de recouvrement par l'utilisateur créancier contenant des erreurs à hauteur de 10 % ou plus du nombre de lignes erronées sur un tableau de plus de 100 lignes,
- La transmission d'un tableau de recouvrement par l'utilisateur créancier contenant des erreurs à hauteur de 10 lignes ou plus sur un tableau contenant entre 20 et 99 lignes.
- La Non-réactivation du compte utilisateur dans les cinq jours suivant la suspension dont En effet, les liens de paiements mis à la disposition du débiteur ne seront plus efficace
- La démonstration par le Client Débiteur, que des faux documents ont été utilisés par l'Utilisateur Créancier,
- Que l'événement d'une main courante déposée auprès de l'Utilisateur Créancier ou dans le cas où une (ou plusieurs) plainte a été déposée auprès de l'étude d'huissiers/commissaires de justice mandatée dont le fondement est la représentation de services frauduleux.
- Le non respect de la charte éthique de recouvrement par l'utilisateur créancierp

- Toute situation ou une annulation par dossier se repete plus de 10 fois dans une campagne.

Pour toute annulation de masse des dossiers en cours, une facturation correspondant à 8,7% du montant de la créance sera due par l'utilisateur créancier pour tous les dossiers dont la créance n'a pas été recouvrée totalement ou partiellement (statut "Recouvré", "Paiement partiel", "Étalement de paiement" ou "Paiement différé) au moment de l'annulation. Cette facturation couvre les frais fixes des dossiers concernés par l'annulation.

Irreversibilité des Campagnes Annulées : Il est impossible de réactiver une campagne une fois annulée, quelle que soit la raison.

4.5.9.6. Statut : Contesté

Le Statut "contesté" signifie que l'étude d'huissiers/commissaires de justice en charge du dossier ou directement l'Utilisateur Créancier sont en possession d'une contestation écrite et motivée par le Client Débiteur. Une réponse de l'Utilisateur Créancier lui sera demandée. Sans réponse de la part de l'Utilisateur Créancier, sous quatre (4) jours ouvrés, le dossier est annulé et les frais de dossier sont dus. Les relances s'arrêtent automatiquement le temps laissé à l'Utilisateur Créancier pour répondre. Il s'agit notamment des cas dans lesquels l'identité du Client Débiteur est incorrecte, celui-ci ne reconnaît pas ou conteste la Créance, son décès, ou d'une discordance entre le montant à recouvrer et le montant à devoir par le Client Débiteur.

4.5.9.7. Statut : Insolvable

Le Statut "insolvable" signifie que l'étude d'huissiers/commissaires de justice en charge du dossier ou directement l'Utilisateur Créancier sont en possession d'une preuve d'insolvabilité ou de surendettement de la Banque de France. Les relances s'arrêtent automatiquement.

4.5.9.8. Statut : Étalement de paiement

Le Statut "étalement de paiement" désigne la situation dans laquelle une demande d'échéancier a été mise en place via le lien de paiement d'étalement de paiement mis à disposition du débiteur. Les relances s'arrêtent automatiquement et le dossier est clôturé à l'épure total de la dette. Ces étalements de paiement ne peuvent être mis en place que pour les Créances moyennes à grandes selon le code WP présent dans chacune des références dossier du débiteur portées à la connaissance de l'utilisateur créancier depuis son tableau de bord.

Dans ces cas-là, le Client Débiteur active un étalement de paiement via un lien mis à sa disposition dont les fonds sont automatiquement crédités sur le compte bancaire de l'utilisateur paramétré lors de l'ouverture de son compte Respaid. Le débiteur y inscrit ses identifiants de carte bancaire. Cette dernière sera débitée mensuellement jusqu'à épuisement de la dette.

Cas des virements effectués auprès de l'étude d'huissiers/commissaires de justice où le débiteur met en place un virement bancaire mensuel auprès de l'étude d'huissier. L'huissier commissaire de justice s'engage à reverser les fonds à l'Utilisateur Créancier déduit des frais de

Recouvrement. Cette remise des fonds s'est faite par le biais d'un bordereau de rétrocession jusqu'au 31 juillet 2023 et ne passe plus par ce moyen depuis.

4.5.9.9. Statut : Paiement différé

Le Statut "Paiement différé" signifie que l'étude d'huissiers/commissaires de justice en charge du dossier ou directement l'Utilisateur Créancier sont en possession d'un accord avec le Client Débiteur qui accepte de régler la Créance, en totalité, à l'expiration d'un délai de quinze (15) jours. Les relances s'arrêtent automatiquement. Pour cela, le Client Débiteur devra entrer ses identifiants bancaires et ne sera débité qu'à l'expiration des quinze (15) jours de délai. Ce n'est que lorsque le débit est effectif et que la dette est réglée en totalité que le Statut passera en "recouvré".

L'Utilisateur Créancier, par le biais de l'huissier/commissaire de justice, et le Client Débiteur peuvent convenir d'un autre délai qui pourra exceptionnellement excéder quinze (15) jours.

4.5.9.10. Statut : Paiement partiel

Le Statut "paiement partiel" signifie que les agents de Recouvrement Respaid, l'étude d'huissier commissaire de justice en charge du dossier ou directement l'Utilisateur Créancier sont en possession d'une preuve de paiement d'une partie de la dette.

Il sera alors nécessaire, en concertation avec l'Utilisateur Créancier, de préciser la balance du dossier :

- soit la balance est atteinte, le dossier est considéré comme recouvré et les frais s'appliquent au montant recouvré ;
- soit la balance n'est pas à zéro et les procédures continuent en envoyant au Client Débiteur une facture contenant les sommes qui restent dues avec un nouveau lien de paiement qu'il pourra utiliser.

Dans le cas où une partie de la Créance, a été recouvrée en une fois, avant la transmission du dossier à Respaid, la date du premier versement sera prise en compte pour l'établissement du Statut. Le Statut de paiement partiel sera appliqué et des frais sur les versements antérieurs, seront facturés.

4.5.10. Sous Statuts

En dehors des Statuts exposés ci-dessus, d'autres renseignements sous forme de notes et de sous-labels sont renseignés sur le tableau de bord de l'Utilisateur Créancier afin d'apporter plus d'information à l'état des Créances. Toutes ces informations et éléments démontrant l'évolution du dossier de Recouvrement sont mis à la disposition et téléchargeables par l'Utilisateur Créancier depuis son Compte Respaid. Dans le cadre du Recouvrement de masse, un rapport complet est fourni à l'Utilisateur Créancier à la fin de chaque phase amiable. Il est également fourni au débiteur un tableau de statistiques avancées comportant les taux de Recouvrement sur le dit Recouvrement de masse.

4.5.11. En cas de litige

En cas de litige entre Respaid et l'Utilisateur Créancier, quelle que soit sa nature ou son fondement, seules les juridictions de Paris sont compétentes.

4.5.12. Assurance

Chacune des Parties est titulaire d'une police d'assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile au cas où elle serait engagée.

4.5.13. Mandat

Le mandat signé en amont de toute procédure de Recouvrement amiable (ci-après le "Mandat") est un contrat signé entre l'Utilisateur Créancier et la Société Respaid. Le Mandat est le contrat qui régit la relation entre les parties autant dans leurs droits que dans leurs obligations. Toute clause du Mandat est interdépendante et la nullité de l'une d'entre elles ne remet pas en cause l'ensemble du contrat. Le Mandat annule et remplace toutes propositions, accords ou protocoles et prévaut sur toutes les communications entre les Parties. Seul un avenant signé entre les Parties peut modifier les obligations énoncées dans le Mandat.

À l'expiration du Mandat, pour quelque cause que ce soit, il est expressément convenu que toutes les obligations, qui par nature perdurent au-delà de la date effective d'expiration, continuent à lier les Parties jusqu'à ce qu'elles soient exécutées. Il en est notamment ainsi des articles « Responsabilité » et « Confidentialité ».

4.5.14. Non-renonciation

L'Utilisateur s'engage à ne pas renoncer à une campagne lancée. Aucun repentir sur le recouvrement d'une Créance ne sera accepté sans frais d'annulation. Cette renonciation ne sera pas acceptée même dans les cas où l'Utilisateur Créancier refuserait une clause des présentes Conditions Générales d'Utilisation ou du Mandat. Les frais liés au Recouvrement ou au paiement de la souscription restent dus et ne pourront être annulés qu'après le paiement des engagements pris par l'Utilisateur Créancier.

Dans le cadre contractuel, le fait que l'application d'une clause n'ait pas été exigée n'implique, en aucun cas, une renonciation, même partielle, aux droits énoncés dans le Mandat.

4.5.15 Intégration API avec Zapier

Respaid offre une intégration API pour faciliter la synchronisation des paiements et la mise à jour automatique des dossiers dans les systèmes de gestion de la relation client (CRM) des utilisateurs. Cette intégration permet aux utilisateurs de bénéficier des fonctionnalités suivantes :

1. **Synchronisation des paiements** : Lorsqu'un paiement est effectué via les liens de paiement Respaid, les informations sont automatiquement synchronisées avec le CRM

de l'utilisateur via Zapier. Cette synchronisation assure que les données de paiement sont à jour et précises dans les systèmes des utilisateurs.

2. **Mise à jour automatique des dossiers** : Les dossiers de recouvrement sont mis à jour en temps réel dans le CRM de l'utilisateur dès qu'un paiement est enregistré. Cela inclut la mise à jour des statuts de paiement et l'ajout de toute note ou documentation pertinente liée à la transaction.
3. **Automatisation du lettrage** : L'intégration API permet également un lettrage automatique des paiements, associant chaque paiement reçu à sa créance correspondante dans le CRM. Cette automatisation réduit les erreurs manuelles et améliore l'efficacité de la gestion des créances.

Pour utiliser cette fonctionnalité, les utilisateurs doivent configurer l'intégration API et connecter leur CRM à Respaid selon les instructions fournies dans l'espace utilisateur de Respaid. Respaid fournit un support technique pour la configuration et la maintenance de l'intégration API.

ARTICLE 5 : OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR

L'Utilisateur s'engage à utiliser le Site et les Services conformément aux CGU, à la charte éthique de recouvrement et aux processus établis. Il s'interdit tout comportement de nature à nuire à leur bon fonctionnement et notamment toute interruption, suspension, ralentissement et/ou détournement.

L'Utilisateur est seul responsable de l'utilisation du Site et des Services, des informations transmises, diffusées, collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour. Il s'engage également à respecter les droits et intérêts commerciaux ou moraux des autres utilisateurs du Site et des Services.

L'Utilisateur est seul responsable de l'utilisation du Site et des Services, des informations transmises, diffusées, collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour. L'Utilisateur s'engage à respecter les droits et intérêts commerciaux ou moraux des autres utilisateurs du Site et des Services.

Respaid pourra engager la responsabilité de l'Utilisateur en cas de dommage résultant du non-respect de ces obligations.

5.1 Raisons de Bannissement

L'Utilisateur peut être banni pour les raisons suivantes :

- Activité frauduleuse ou fausse déclaration.
- Violations répétées des conditions générales.
- Non-respect du mandat et des communications requises auprès des équipes de l'utilisateur créancier pour le bon fonctionnement du recouvrement.

- Non-respect des obligations de paiement.
- Utilisation non autorisée de la plateforme.
- Entrave à la reprise des démarches dans le cadre d'une réponse à une contestation ou d'une demande de facture actée par l'utilisateur créancier à son débiteur via la plateforme Respaid ou via toute autre communication avec son débiteur.
- Si, dans le cadre d'une reprise de démarche, le message de réponse rédigé par l'utilisateur créancier ne permet pas la reconnaissance de la dette au débiteur et suggère plutôt comment résilier ou annuler la dette.
- Si un utilisateur émet plus de deux fois une réponse s'apparentant au point précédent, cela constituera une raison suffisante pour bannir l'utilisateur.
- Si les agissements se poursuivent après un avertissement de non-respect de cette charte éthique de recouvrement.
- Si un dossier est mis à jour par l'utilisateur mandant en "annulé" malgré un paiement total ou partiel reçu.
- Non-respect d'un ou plusieurs éléments de la charte éthique de recouvrement
- Transmission d'informations erronées ou incomplètes.
- Non-mise à jour des informations concernant l'état de la dette.
- Non-acceptation des frais de recouvrement en cas de succès.
- Non-respect du mandat accepté par l'utilisateur lors de l'implémentation de chaque tableau mis en recouvrement.

5.2 Étapes pour l'Avertissement ou le Bannissement

5.2.1 Avertissement

Avant de procéder à un bannissement, Respaid enverra un avertissement écrit à l'Utilisateur spécifiant le comportement inapproprié et les mesures à prendre pour rectifier la situation. Cet avertissement sera envoyé par email à l'adresse associée au compte de l'Utilisateur.

5.2.2 Suivi de l'Avertissement

Si, après réception de deux avertissements, l'Utilisateur continue de ne pas respecter les CGU ou les instructions spécifiques mentionnées dans l'avertissement, Respaid pourra prendre des mesures supplémentaires.

5.2.3 Décision de Bannissement

En cas de récidive ou de non-conformité continue, Respaid décidera du bannissement de l'Utilisateur. Une notification de bannissement sera envoyée par email, indiquant les raisons spécifiques du bannissement et la date d'effet.

5.2.4 Clôture du Compte Respaid

Une fois le bannissement effectif, le compte Respaid de l'Utilisateur sera clôturé. Toutes les campagnes en cours seront annulées et les dossiers correspondants seront fermés. Une

facturation des frais associés sera effectuée conformément aux CGU. Les fonds restants sur le compte de l'Utilisateur seront restitués après déduction des frais dus.

5.3 Conséquence d'un Bannissement

Un bannissement sera effectif, entraînant l'annulation en masse de tous les dossiers en cours, avec la facturation attenante. L'Utilisateur banni ne pourra plus accéder aux Services de Respaid ni créer un nouveau compte sans l'autorisation expresse de Respaid.

ARTICLE 6 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'Utilisateur s'engage à respecter l'ensemble des droits de propriété intellectuelle rattachés au Site et aux Services (notamment pour tout nom de domaine, marque, logo, dessin, modèle, documentation, illustration, image, texte, logiciel, bande sonore, etc.) et appartenant à Respaid. Ainsi, en application des dispositions du Code de la propriété intellectuelle, des dispositions législatives et réglementaires de tous pays et des conventions internationales, l'Utilisateur s'engage à ne pas reproduire, représenter, distribuer, associer, exploiter, adapter, arranger, modifier, traduire, corriger, transmettre, commercialiser, tout ou partie du Site, des Services et/ou d'un quelconque élément qui les compose, quel qu'en soit le moyen et le support, sans l'autorisation préalable et écrite de Respaid.

En cas de violation de ces dispositions impératives par l'Utilisateur ou par un tiers, Respaid pourra engager la responsabilité de ces derniers.

ARTICLE 7 : DONNÉES PERSONNELLES

Les dispositions relatives à la protection des données personnelles telles que les issues des réglementations (ensemble le Règlement Général sur la Protection des Données (UE) 2016/679 et la loi « Informatique et libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978) sont accessibles sur le Site.

Les stipulations des CGU s'appliquent concomitamment à la Politique de confidentialité et protection des données de Respaid. En application de la réglementation relative à la protection des données personnelles (le Règlement UE 2016/679 et la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978), Respaid traite les données recueillies pour gérer et traiter les demandes des utilisateurs pour les différents Services utilisés. Les Utilisateurs disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition sur leurs données. Ce droit peut être exercé (i) directement à partir de son Compte (ii) ou par mail en en faisant la demande à son chargé de compte ou au mail contact@respaid.com.

Dans le cas où l'Utilisateur ou l'Usager rencontrerait des difficultés dans l'exercice de leurs droits, il est possible de contacter le délégué à la protection des données (DPD) de Respaid à l'adresse suivante : support@respaid.com.

ARTICLE 8 : RESPONSABILITÉS ET GARANTIES

L'Utilisateur reconnaît que le Site et les Services sont présentés « en l'état » et sont accessibles sans aucune garantie de disponibilité et de régularité. Néanmoins, Respaid s'engage, sur la base d'une obligation de moyens, à prendre les mesures nécessaires au maintien de la continuité, de la fiabilité, de la rapidité et de la sécurité du Site et des Services.

À ce titre, Respaid procédera, dans la mesure du possible, à des contrôles afin de vérifier leur bon fonctionnement et notamment à des opérations de maintenance pouvant provoquer une suspension momentanée du Site et des Services. Respaid s'efforcera de corriger toute anomalie portant atteinte à leur bonne utilisation dans les plus brefs délais.

Respaid ne garantit pas à l'Utilisateur que les informations communiquées soient exactes, complètes et mises à jour.

La responsabilité de Respaid ne pourra être engagée :

- Pour toute interruption du Site et des Services quelle qu'en soit la cause, la durée ou la fréquence de cette interruption et notamment pour toute perturbation du réseau Internet dues à des circonstances extérieures, à des cas de force majeure ou à des opérations de maintenance planifiées par Respaid ;
- Pour tout acte frauduleux, contraire à la loi et/ou à l'ordre public, commis par l'Utilisateur ou par un tiers utilisant le Site et les Services ;
- Pour tout virus éventuel pouvant affecter le matériel informatique de l'Utilisateur après utilisation du Site et des Services ;
- Pour tout dommage indirect tel que la perte de chiffres d'affaires ou d'opportunités, causé à l'Utilisateur ou à un tiers résultant de l'utilisation du Site et des Services ou de leur incapacité à les utiliser.

Respaid n'interviendra en aucun cas dans la relation établie entre l'Utilisateur et le Client et n'assumera aucune responsabilité ayant pour origine ou découlant de ladite relation.

ARTICLE 9 : LIENS HYPERTEXTES

Le Site peut être constitué de liens hypertextes renvoyant vers des sites internet non édités et non contrôlés par Respaid. Ces liens hypertextes ne constituent aucune approbation, garantie ou recommandation de ces sites internet tiers. Respaid ne pourra être tenue responsable du contenu ou du fonctionnement rattachés à ces sites.

ARTICLE 10 : FORCE MAJEURE

La responsabilité de Respaid ne pourra être engagée en cas de survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la loi et/ou par la jurisprudence. La Partie qui l'invoque devra en informer l'autre Partie dès sa survenance. Les obligations prises en vertu des CGU seront alors suspendues pendant la durée dudit événement. Si l'empêchement est définitif, les Parties seront libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

ARTICLE 11 : CHARTE ÉTHIQUE POUR LA GESTION DES RECOUVREMENTS

Chez Respaid, nous nous engageons à garantir un processus de recouvrement transparent, efficace et respectueux pour toutes les parties impliquées. Cette charte éthique vise à établir des règles claires pour éviter les interférences dans les actions de recouvrement mandatées et à assurer une communication fluide et cohérente avec les débiteurs.

11.1 Respect du Mandat de Recouvrement

11.1.1 Mandat Exclusif :

Lorsqu'un mandat de recouvrement est donné, toutes les actions liées à la récupération de la dette sont menées par notre équipe ou par l'étude d'huissiers/commissaires de justice partenaire désignée. À chaque dossier mis en recouvrement, il est demandé à l'utilisateur d'accepter le mandat qui permet le recouvrement. Dès lors, Respaid s'assure que le mandat est confié à l'étude d'huissiers/commissaires de justice partenaire qui va procéder au recouvrement. En souscrivant au service de recouvrement proposé par Respaid, l'utilisateur accepte le mandat de recouvrement qui autorise Respaid à procéder au recouvrement des créances.

Le mandat clarifie les actions menées par Respaid et l'huissier/commissaire de justice en charge du recouvrement et aborde les notions suivantes : L'exactitude des informations partagés par l'utilisateur, la certitude des créances, la mise à jour des informations a Respaid pour toutes évolution dans le montant de la dette ou l'état du dossier, la durée du mandat, l'utilisation des informations transmises a Respaid dont le but unique est le recouvrement de ces créances, l'acceptation des cgu, l'autorisation de prélèvement des frais de recouvrement pour toute dette réglée par le débiteur dans le cadre du dit recouvrement, des informations aux équipes et support client de l'utilisateur.

11.1.2 Non-interférence :

L'utilisateur s'engage à ne pas interférer dans le processus de recouvrement une fois qu'il a donné son mandat. Le respect et la non-entrave de toute action de l'huissier sont impératifs, car

toute interférence impacte la crédibilité de l'étude mandatée et nuit à la transparence et au mandat signé.

Une exception est prévue pour les échéanciers de paiements convenus entre l'utilisateur et le débiteur. Autrement, le débiteur conserve le droit de solliciter un étalement de paiement auprès de l'étude, réglé via un lien de paiement spécifique.

Dans le mandat accepté, une communication destinée aux équipes de la société de l'utilisateur est partagée. Cela informe de l'initiation du recouvrement et est partagé avec toutes les parties concernées. Respaid fournit un modèle pour cette communication afin d'éviter le partage d'informations erronées aux débiteurs et de prévenir toute entrave aux procédures de recouvrement. Les équipes de la société de l'utilisateur ne peuvent donc pas prétendre que l'étude en charge du dossier est une fraude.

11.2 Communication Obligatoire

11.2.1 Notification de Recouvrement :

Une communication informant de l'initiation du recouvrement est partagée avec toutes les parties concernées. Nous fournissons un modèle pour cette communication.

11.2.2 Redirection des Contacts :

Toute demande de renseignement ou de contestation venant du débiteur doit être redirigée vers l'étude en charge du dossier.

11.2.3 Mise à Jour des Dossiers :

Toute mise à jour nécessaire dans un dossier de recouvrement doit être effectuée via le dashboard dédié.

11.2.4 Véracité des Communications :

Si l'utilisateur indique avoir pris contact avec l'étude, cette affirmation doit être véridique. Toute fausse déclaration concernant la transmission d'informations ou les communications avec l'étude entraîne un bannissement immédiat.

11.2.5 Communication aux Équipes Support

Le modèle de communication à l'attention des équipes support ou en contact avec les débiteurs pendant la période de recouvrement informe d'une campagne de recouvrement amiable par huissier. Il n'est donc pas possible pour les équipes de l'utilisateur de dire que le recouvrement est une fraude ou qu'il n'a jamais été demandé par la société de l'utilisateur.

11.2.6 Interdiction de Bloquer les Interactions :

L'utilisateur ne doit pas demander au débiteur de bloquer toute interaction avec l'étude mandatée pour procéder aux recouvrements. Si l'utilisateur souhaite donner cette directive au débiteur, il doit mettre à jour le statut correspondant dans le tableau de bord, indiquant que la dette est recouvrée. Cela garantit que toutes les parties sont informées, que les mises à jour du dossier peuvent se faire correctement et que le dossier peut être clôturé, assurant ainsi la crédibilité de toutes les parties et évitant les risques de mauvaise communication.

11.2.7 Contestation de la dette et mise à jour du dossier depuis le tableau de bord Respaid

En cas de contestation ou d'une demande de facture par le débiteur, une notification est immédiatement adressée à l'utilisateur. Il est impératif que l'utilisateur réponde via le tableau de bord Respaid en fournissant des éléments au débiteur permettant de reprendre les démarches. Ces éléments doivent éclairer le débiteur sur la nature exacte de la dette due, facilitant ainsi la résolution de la contestation.

Afin de maximiser les chances de recouvrement et de garantir transparence et équité, il est crucial de suivre les bonnes pratiques après une contestation, une demande de pièces justificatives via le tableau de bord Respaid.

11.2.7.1 Inadéquation des communications utilisateur-débiteur & Reprise des Démarches

Impossibilité de Reprendre les Démarches

Lorsqu'une réponse émise sous le motif de reprise des démarches à l'encontre du débiteur ne permet pas de reconnaître la dette en vue de son règlement, la dette doit être considérée comme annulée. Une communication de ce type rend impossible la reprise des démarches.

Inadéquation des Démarches de Recouvrement

Demander la reprise des démarches par le biais d'une communication inappropriée est équivalent à une déclaration de reprise des démarches. Cependant, cela ne permet ni d'aider à recouvrer la dette ni de faire reconnaître la dette par le débiteur.

Reprise des Démarches sur le Tableau de Bord Respaid

Lorsque vous choisissez de "Reprendre les démarches" sur le tableau de bord Respaid, il est essentiel que toutes les notes, documents justificatifs ou communications de l'utilisateur reflètent clairement la reconnaissance de l'existence de la dette.

Conséquences d'une Non-Reconnaissance de la Dette

Il est impératif que toute communication entre le créancier et le débiteur ne remette pas en cause l'existence même de la dette. Une réponse qui questionne la nature de la dette ne pourra en aucun cas faciliter son recouvrement. Si une telle communication est émise, il ne sera pas

possible de reprendre les démarches contre le débiteur. Dans ce contexte, la dette devra être considérée comme annulée.

Importance des Communications Appropriées

Demander la reprise des démarches avec une communication inappropriée est équivalent à une déclaration de reprise des démarches, mais cela n'aidera pas à recouvrer la dette ni à la faire reconnaître par le débiteur.

Respect des Conditions pour Maximiser les Chances de Recouvrement

Il est crucial de respecter ces conditions pour statuer correctement sur chaque dossier. Cela permettra d'arrêter les relances inutiles si la dette n'est pas due, ou de poursuivre les démarches de recouvrement si elle l'est. Afin de maximiser les chances de recouvrement et de garantir transparence et équité, il est crucial de suivre les bonnes pratiques après une contestation, une demande de pièces justificatives ou une annulation de dette via le tableau de bord Respaid.

11.3 Gestion des Paiements

11.3.1 Signalement des Paiements :

Tout paiement observé, qu'il soit total, partiel ou étalé, doit être signalé immédiatement via le tableau de bord prévu à cet effet. En cas de doute ou de problème, contactez le support de Respaid ou votre chargé(e) de compte.

11.3.2 Clôture des Démarches :

Si un paiement n'est pas signalé et que le débiteur n'a pas été informé de la nécessité de clôturer avec l'étude par le support utilisateur, cela constitue un manquement à la charte.

11.3.3 Exception pour les Étalements de Paiement :

Si le débiteur souhaite obtenir un étalement de paiement différent de celui proposé par l'étude, l'utilisateur peut prendre en charge l'accord d'étalement avec le débiteur. Toutefois, il doit impérativement mettre à jour le statut de la séquence auprès du chargé de compte Respaid, du support Respaid ou via le tableau de bord Respaid. Cet accord ne sera pas considéré comme un paiement partiel, mais comme une dette recouvrée en vertu de l'accord de paiement fait entre l'utilisateur et le débiteur. Les accords d'étalement de paiement sont les seuls cas où l'utilisateur peut formaliser un accord de paiement.

11.4 Engagement à la Réputation et au Respect

11.4.1 Respect des Débiteurs : Nous sommes attentifs à la réputation de nos clients et accordons une grande importance au respect des débiteurs. Nous faisons notre possible pour éviter les relances inutiles.

11.4.2 Clarté du Statut de la Dette : Le manque de clarté concernant le statut de la dette nuit à nos taux de recouvrement, au traitement des données, et induit une perte de temps et de crédibilité pour nos équipes support ainsi que pour l'étude d'huissiers/commissaires de justice partenaire

ARTICLE 12 : NULLITÉ PARTIELLE

Le fait que certaines stipulations des CGU seraient inapplicables pour quelque raison que ce soit, notamment en raison d'une loi ou d'une réglementation nouvelle, n'exclut pas les autres stipulations qui restent indépendantes les unes des autres.

ARTICLE 13 : DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes CGU sont régies exclusivement par le droit français. Tout litige relatif à la validité, à l'application ou à l'interprétation des CGU fera l'objet d'une tentative de résolution à l'amiable. En cas d'échec du règlement amiable du litige, il sera porté devant les tribunaux français compétents.