

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATEUR

Date de dernière modification : 17 avril 2026

AVIS IMPORTANT — MISE À JOUR DE VOS CONDITIONS GÉNÉRALES

Les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation d'AlloVoisins font l'objet d'une refonte structurelle importante. Jusqu'à présent, un document unique regroupait l'ensemble des conditions applicables à tous les utilisateurs, avec des dispositions particulières réservées aux professionnels en annexe ou en fin de document.

À compter de cette date, les conditions générales sont organisées en deux documents distincts et autonomes :

- Les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation Particuliers, applicables à toute personne physique utilisant le service à des fins non professionnelles ;
- Les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation Professionnels, applicables à toute personne physique ou morale exerçant une activité économique sur la plateforme (disposant d'un numéro SIRET).

Cette réorganisation ne modifie pas l'économie générale de vos droits et obligations. Elle vise à vous offrir des conditions plus lisibles, mieux adaptées à votre situation réelle ainsi qu'aux nouvelles fonctionnalités d'AlloVoisins, pleinement conformes aux exigences légales. Les nouvelles conditions s'appliquent à compter de leur entrée en vigueur. La poursuite de l'utilisation du service vaut acceptation des nouvelles conditions.

[CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION POUR UTILISATEURS PARTICULIERS](#)

[CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION POUR UTILISATEURS PROFESIONNELS](#)

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION POUR UTILISATEURS PARTICULIERS

Date de dernière modification : 17 avril 2026

Article 1. Objet

Les conditions générales d'utilisation des services décrivent les fonctionnalités disponibles sur l'ensemble du Site Internet « www.allovoisins.com » ainsi que l'application mobile édités par la société 2CED, et tout service de communication au public en ligne qui en dépend, ainsi que les droits et obligations de ses Utilisateurs particuliers.

Sauf disposition expresse contraire, toute nouvelle caractéristique qui modifie un ou plusieurs services existants ou tout nouveau service lancé par AlloVoisins seront soumis aux présentes Conditions.

Le formulaire d'inscription affiché en ligne fait partie intégrante des présentes dispositions.

Article 2. Utilisation

Est dénommé "Utilisateur Particulier", toute personne physique qui s'inscrit sur le site Internet www.allovoisins.com et/ou met en œuvre les services proposés par AlloVoisins à des fins non professionnelles, ci-après dénommé « le Service ».

La qualité d'Utilisateur Particulier induit l'acceptation en connaissance de cause, pleinement et sans réserve de l'intégralité des conditions applicables.

Tout manquement à la réglementation en vigueur et aux conditions applicables pourra entraîner la suspension et/ou la résiliation du compte, ainsi que le refus immédiat et pour le futur de l'accès à tout ou partie du Service.

Ces conditions prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par AlloVoisins.

AlloVoisins se réserve la possibilité de modifier ses conditions à tout moment, conformément aux dispositions de l'Article 20 des présentes.

Article 3. Description

Le Service propose de rendre accessible la publication d'annonces de demandes de biens et services, dénommées les « DEMANDES ».

Il permet ainsi la mise en relation des Utilisateurs (offreurs) proposant des biens ou services avec les Utilisateurs (demandeurs) souhaitant en bénéficier, en se fondant principalement sur les affinités géographiques.

Les Utilisateurs sont seuls décisionnaires de la concrétisation du recours aux biens et services qu'ils proposent.

L'acceptation des présentes Conditions Générales par les Utilisateurs emporte également, pour pouvoir recevoir des paiements, l'acceptation des Conditions d'utilisation Stripe Connect accessibles à l'adresse <https://stripe.com/fr/legal/connect-account>, qui régissent les conditions de création et d'utilisation du compte de paiement ouvert au nom des Utilisateurs afin de réaliser les opérations de paiement sur le Service.

Au sens des présentes conditions, une "Transaction" désigne tout échange formalisé entre Utilisateurs via la plateforme, comprenant notamment :

- La conclusion d'un accord entre un Utilisateur offreur et un Utilisateur demandeur pour la fourniture d'un bien ou d'un service,
- Tout paiement effectué via la plateforme ou consécutif à une mise en relation,
- La réalisation effective d'une prestation suite à une mise en relation par le Service,
- L'échange de coordonnées ou l'établissement d'un contact direct entre Utilisateurs à la suite d'une mise en relation.

Une Transaction est réputée effective dès que l'une des actions ci-dessus est réalisée, entraînant notamment l'obligation d'évaluation réciproque entre Utilisateurs et, le cas échéant, la renonciation au droit de rétractation dans les conditions prévues par les présentes.

Article 4. Capacité et prérequis

4.1 Capacité

Le Service est ouvert à tous et destiné au grand public, à la condition de résider en France métropolitaine et Corse.

Tout Utilisateur Particulier qui souhaite s'enregistrer et accéder à des services doit être âgé d'au moins 18 ans, ou autorisé à le faire par ses représentants légaux s'il est mineur, et doit disposer de la pleine capacité juridique de contracter et de proposer ou bénéficier des services en question.

AlloVoisins se réserve le droit de suspendre immédiatement tout compte suspecté d'appartenir à un mineur sans l'accord des représentants légaux. Les utilisateurs peuvent signaler de tels comptes via notre plateforme ou en contactant notre service client.

À l'occasion de la transmission de données à caractère personnelles, le représentant légal devra remplir lui-même tout formulaire ou autoriser expressément la personne qu'il représente à le faire. AlloVoisins ne procède à aucune vérification de cette autorisation, la responsabilité incombant intégralement au représentant légal.

Par ailleurs, toute personne physique sous le coup d'une interdiction d'exercer une activité, pour quelque raison que ce soit, ne peut s'inscrire en tant qu'utilisateur du Service au titre de l'activité en question.

4.2 Prérequis techniques

Afin d'accéder au Service, il est nécessaire de disposer d'un accès à Internet (les éventuels frais correspondants sont à la charge de l'Utilisateur Particulier).

Il est nécessaire de disposer de tout matériel nécessaire, et notamment d'un terminal, associé à tout outil de connexion permettant d'accéder au réseau Internet et au téléchargement de contenus. Une connexion haut débit d'un minimum de 500 ko/s est normalement nécessaire.

Le Service est optimisé pour un affichage 1024*768px et pour les navigateurs courants sur le marché. La compatibilité du Service avec un autre type de configuration ne peut être garantie. Dans le cas où l'utilisation du Service nécessiterait le téléchargement d'un logiciel spécifique, l'Utilisateur Particulier s'engage à ne pas installer, copier ou utiliser ce logiciel avant d'avoir préalablement acquiescé aux termes de ladite licence.

Article 5. Processus de formation des engagements

L'Utilisateur Particulier qui désire utiliser un des Services proposés a l'obligation de remplir le formulaire d'inscription prévu à cet effet.

Lors de son enregistrement, l'Utilisateur Particulier doit saisir ses :

- Prénom et Nom,
- Adresse Électronique, numéro de tél. mobile,
- Numéro et nom de rue/voie, code postal, commune, de domiciliation ou de résidence,
- Statut « particulier »,
- Mode d'inscription (connexion via les réseaux sociaux ou usage de l'adresse mail avec attribution d'un mot de passe),

En ce qui concerne le choix du statut de « particulier » :

- L'utilisateur s'engage à choisir correctement son statut lors de l'inscription. Ce choix est déterminant pour l'application des conditions appropriées et des obligations légales correspondantes.
- Le statut « particulier » est réservé exclusivement aux personnes physiques agissant à des fins non professionnelles.
- En cas d'activité économique régulière et/ou lucrative, ou d'utilisation du Service dans le cadre d'une activité professionnelle, l'utilisateur doit obligatoirement s'inscrire sous le statut « professionnel ».
- AlloVoisins se réserve le droit de demander tout justificatif permettant de vérifier le statut déclaré et de modifier unilatéralement le statut d'un compte en cas d'utilisation manifestement professionnelle d'un compte « particulier ».

Au terme du processus d'enregistrement, l'Utilisateur Particulier est invité à poursuivre après un avertissement : "En cliquant sur « Inscription », vous acceptez les conditions générales d'utilisation du Service".

Lorsque l'Utilisateur Particulier poursuit la procédure après l'avertissement ci-dessus figurant à l'issue du processus d'inscription, l'Utilisateur Particulier déclare accepter en connaissance de cause, pleinement et sans réserve :

- L'inscription passée auprès du Service,
- L'intégralité des [Conditions Générales de Vente et d'Utilisation](#) applicables à la date de l'inscription,
- L'adhésion [aux valeurs du Service](#) et en particulier aux principes figurant dans la rubrique [aide du Service](#),
- La [Politique de Confidentialité et de respect de la vie privée](#),

À la suite de cette étape, le Service transmet dans les meilleurs délais, à l'adresse électronique que l'Utilisateur Particulier aura communiquée, un courrier électronique de validation de son inscription comprenant un lien à cliquer pour certifier son adresse de messagerie électronique, ainsi qu'un message SMS de confirmation de son numéro de mobile.

Lorsque l'Utilisateur Particulier a effectué cette étape, une confirmation d'inscription lui est adressée par courrier électronique en présentant le lien de confirmation d'inscription.

L'engagement ne sera réputé conclu qu'à compter de la réception de la confirmation de l'inscription par message électronique. AlloVoisins recommande de stocker sur le plan informatique ou d'imprimer une copie du courrier électronique de confirmation d'inscription.

AlloVoisins conserve pendant dix (10) ans les éléments de preuve du contrat (version des CGVU acceptées, données d'acceptation, factures, communications contractuelles).

AlloVoisins conserve, pour chaque version des présentes CGVU, la preuve de la dernière acceptation par l'Utilisateur, comprenant notamment l'horodatage et la version acceptée. Ces données constituent la preuve contractuelle au sens de l'article 1368 du Code civil.

L'historique complet des versions des CGVU est accessible à tout moment à l'adresse <https://pages.allovoisins.com/conditions-generales-de-vente-et-d-utilisation>.

Article 6. Publication et communication des informations

Si le nom et le prénom de l'Utilisateur Particulier sont affichés sur le profil, les coordonnées postales exactes et l'adresse de messagerie électronique ne s'affichent pas publiquement sur le Service. Le numéro de mobile ne s'affiche publiquement que si l'Utilisateur Particulier abonné a activé cette option dans les paramètres de son compte.

En revanche, dans le cadre d'une mise en relation, les Utilisateurs sont informés que leurs coordonnées postales sont communiquées à l'autre partie uniquement en cas de rendez-vous à l'adresse de la demande, ce que les Utilisateurs acceptent expressément.

Article 7. Sanctions

AlloVoisins se réserve le droit de suspendre et/ou annuler toute inscription, ou de suspendre et/ou résilier à tout moment l'abonnement d'un Utilisateur Particulier :

- En cas de défaut et/ou d'inexactitude de toute information nécessaire à l'inscription et/ou l'abonnement;
- Qui aurait déjà fait l'objet d'une suspension ou d'une résiliation de son inscription et/ou de son abonnement;
- Avec lequel il existerait un litige relatif à l'utilisation du Service ou à une inscription antérieure;

AlloVoisins ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité dans laquelle il pourrait être d'honorer un quelconque engagement dans un tel cas.

En cas d'utilisation de l'abonnement PREMIER contraire aux présentes CGVU ou aux lois en vigueur, AlloVoisins peut, après notification par email du service client restée sans effet pendant sept (7) jours :

- a) Suspendre temporairement le compte de l'Utilisateur (aucun accès au Service pendant la durée de la suspension)
- b) Résilier l'abonnement PREMIER sans remboursement en cas de manquement grave ou réitéré.

Constituent notamment des manquements :

- Usage frauduleux ou contraire à l'ordre public
- Contournement des limitations techniques (partage de compte, robots, etc.)
- Comptes multiples abusifs
- Volume d'activité manifestement disproportionné
- Violation répétée des CGVU malgré avertissements.

AlloVoisins notifie les manquements par email et accorde un délai de 7 jours pour régulariser ou présenter des observations. L'Utilisateur est informé de la décision motivée par email. En cas de résiliation pour manquement, aucun remboursement n'est effectué.

Article 8. Inscription, Informations de connexion et sécurité du compte

8.1 Inscription

Tout Utilisateur Particulier du Service s'engage, comme demandé dans le formulaire d'inscription ou lors de toute autre demande d'information qui serait nécessaire au bon fonctionnement du Service :

- À fournir des informations réelles, exactes, à jour et complètes comme demandé dans le formulaire;
- À maintenir et remettre à jour régulièrement les données d'inscription afin de les conserver réelles, exactes, à jour et complètes.

Dans l'hypothèse où les informations fournies seraient fausses, inexactes, périmées ou incomplètes, le Service serait en droit de fermer le compte et de refuser immédiatement et pour le futur l'accès à tout ou partie du Service.

- Changement de statut :

L'Utilisateur Particulier qui souhaite changer son statut pour devenir "Professionnel" doit en faire la demande via son espace personnel ou contacter le Service Client. Ce changement entraîne l'application des CGVU professionnelles et peut modifier les tarifs et fonctionnalités disponibles. Les données d'activité associées au compte sont conservées dans le respect des obligations légales.

En particulier, toute utilisation du Service pour une activité économique régulière générant des revenus à titre habituel doit faire l'objet d'un changement de statut vers "Professionnel". AlloVoisins se réserve le droit de modifier unilatéralement le statut d'un compte en cas d'utilisation manifestement professionnelle, afin de respecter les obligations légales, notamment fiscales et sociales.

8.2 Informations de connexion et sécurité du compte

Nom de compte (identifiant) :

À l'issue de la procédure d'inscription, chaque Utilisateur Particulier se voit attribuer un nom de compte constitué par son prénom et son nom. Il est rappelé que le nom de compte doit respecter la réglementation en vigueur et ne doit pas porter atteinte aux droits des tiers.

Mot de passe :

Le mot de passe est choisi par l'utilisateur lors de son inscription. Mises à part les circonstances dans lesquelles les mesures de sécurité du Service seraient mises en cause, l'Utilisateur Particulier est

préssumé responsable de la conservation du caractère confidentiel du nom de compte et du mot de passe et de toutes actions qui pourront être faites sous l'identification du compte et/ou avec le mot de passe.

Adresse électronique :

L'inscription implique notamment l'obligation de fournir une adresse de messagerie qui sera utilisée comme moyen de communication entre l'Utilisateur Particulier et le Service. AlloVoisins ne peut être tenu pour responsable des conséquences de la non-réception des messages due à l'absence de mise à jour de l'adresse de messagerie par l'Utilisateur Particulier.

AlloVoisins met en œuvre des mesures techniques de sécurité pouvant entraîner une restriction temporaire d'accès au compte en cas de détection d'une activité anormale, dans l'attente de la confirmation d'identité de l'Utilisateur.

8.3 Vérification d'identité optionnelle

AlloVoisins propose aux Utilisateurs, sur base exclusivement volontaire, un service de vérification d'identité opéré par le prestataire Didit (didit.me), sous-traitant au sens du RGPD.

Ce service est entièrement géré par Didit, qui collecte, traite et conserve les données nécessaires à la vérification selon ses propres conditions, accessibles sur www.didit.me.

AlloVoisins ne collecte, ne traite ni ne conserve aucune donnée biométrique ou pièce d'identité dans le cadre de ce service. AlloVoisins reçoit de Didit le résultat de la vérification (identité vérifiée ou non) accompagné des données de l'Utilisateur, ainsi que, en cas de refus, le motif de celui-ci. Seuls les motifs de refus « Compte suspendu » et « Vérification déjà effectuée sur un autre compte » sont exploités par AlloVoisins aux fins de lutte contre la fraude. AlloVoisins conserve en base de données uniquement l'identifiant de session Didit et le résultat de la vérification. Les données traitées par Didit sont supprimées par ce dernier dans un délai de six (6) mois.

La démarche est strictement volontaire et repose sur le consentement libre et éclairé de l'Utilisateur. L'Utilisateur peut retirer son consentement à tout moment en contactant dpo@allovosins.com, ce qui entraîne la suppression de la coche de vérification dans la rubrique Vérifications de son profil.

En cas de vérification réussie, une coche apparaît en face de la ligne « Pièce d'identité vérifiée » dans la rubrique Vérifications de la fiche de profil.

Article 9. Engagements

L'Utilisateur Particulier s'engage :

- À informer immédiatement par message électronique le Service Clients d'AlloVoisins de toute compromission (vol ou perte) de son mot de passe, et de toute utilisation non autorisée du compte et/ou du mot de passe ainsi que de toute atteinte à la sécurité dont il a connaissance. En cas de compromission du mot de passe, l'utilisateur devra suivre la procédure de renouvellement pour en obtenir un nouveau via la fonction "Mot de passe oublié" disponible sur la plateforme.
- L'Utilisateur Particulier est informé que la compromission du mot de passe pourrait entraîner la destruction pure et simple d'informations et/ou fichiers stockés, sans qu'AlloVoisins en soit

responsable à aucun titre, en particulier si l'Utilisateur Particulier ne l'en n'a pas informé sans délai.

- À s'assurer qu'il se déconnecte à l'issue de chaque session, en particulier s'il se connecte à partir d'un terminal public ou partagé avec d'autres personnes.
- À ne pas partager, communiquer, ni transférer à aucune autre personne le nom de compte et surtout le mot de passe. Chaque profil et les évaluations ou commentaires qui lui sont associés sont strictement personnels et individuels à la personne physique agissant en tant qu'Utilisateur Particulier.

Le non-respect de ces obligations pourra entraîner la suspension et/ou la résiliation du compte de l'Utilisateur Particulier et de tous les services associés. AlloVoisins ne pourra être tenu responsable de toute perte ou dommage survenant dans ce cas.

Article 10. Mise en garde sur l'utilisation du Service

10.1 Usage direct et non-concurrence

L'Utilisateur Particulier s'engage à n'utiliser les informations concernant le Service que pour ses besoins propres et pour les seules finalités visées dans ces conditions.

L'Utilisateur Particulier s'engage à ne pas développer ou commercialiser le service ou des services susceptibles de concurrencer AlloVoisins.

En particulier, il est clairement précisé que le Service ne peut être utilisé dans le cadre d'une recherche d'offres ou de demandeurs effectuée dans le but de contribuer à une activité professionnelle qui conduit, à titre principal ou accessoire, à l'alimentation et/ou la gestion d'une plateforme de mise en relation, et en tout état de cause à la constitution d'une base de données destinée à la mise en relation d'offres et de demandes, pour les mêmes biens ou services que ceux proposés sur AlloVoisins.

10.2 Respect de la réglementation et prudence

L'Utilisateur Particulier reconnaît également qu'il doit faire preuve de discernement, et supporter tous les risques y afférents, dans l'utilisation faite du Contenu et notamment lorsqu'il se fie à l'opportunité, l'utilité ou le caractère complet de ce Contenu.

Chaque Utilisateur Particulier est averti que toutes les informations, données, textes, photographies, images, ou toutes autres informations (ci-après dénommés collectivement le "Contenu") qu'ils soient portés à la connaissance du public ou transmis de manière privée, sont soumis à la seule responsabilité du titulaire du compte identifié comme ayant produit ou émis ce Contenu.

L'Utilisateur Particulier s'engage à ne pas utiliser le Service, de quelque manière que ce soit, pour proposer des offres ou des demandes, communiquer des contenus contraires aux bonnes mœurs ou non autorisés en vertu de dispositions législatives, réglementaires ou contractuelles, ou attentatoires aux droits des tiers.

10.3 Respect des réglementations fiscale et sociale

L'Utilisateur Particulier est averti que la réalisation d'activités rémunérées à titre régulier ou habituel est susceptible de constituer une activité professionnelle.

Il est précisé que toute personne exerçant une activité économique sur AlloVoisins doit obligatoirement fournir un numéro SIRET valide et relève du statut « professionnel ».

Ceci peut conduire notamment à l'application du droit de la Consommation, l'affiliation obligatoire à un régime de sécurité sociale, le paiement de la cotisation foncière des entreprises et des prélèvements sociaux... Le cas échéant, l'Utilisateur Particulier doit s'enregistrer auprès du Centre de Formalités des Entreprises et des organismes compétents, et respecter l'ensemble de la réglementation applicable à son statut.

AlloVoisins est également soumis à des obligations particulières relevant de la réglementation, notamment en matière de transparence fiscale, qui nécessitent que les utilisateurs soient identifiés selon leur statut de « particulier » ou de « professionnel ».

En conséquence, l'Utilisateur Particulier qui relève d'un statut susceptible de le qualifier comme professionnel, ou qui exerce tout au moins une activité économique doit être inscrit sur le Service en qualité de « professionnel » (Auto-entrepreneur / Entreprise).

10.4 Contrôle des contenus

L'Utilisateur Particulier est averti qu'AlloVoisins n'examine pas le Contenu avant sa diffusion et, en conséquence, ne garantit pas l'opportunité, la probité ou la qualité de ce Contenu.

Néanmoins, AlloVoisins ou toute personne ou entité désignée par cette dernière, se réserve le droit, à sa seule discrétion (sans que cela ne constitue une obligation), de refuser ou de déplacer tout Contenu disponible via le Service.

Par ailleurs, AlloVoisins, ou toute personne ou entité désignée par cette société sera en droit de supprimer ou de retirer tout Contenu qui violerait les termes des présentes ou serait répréhensible de toute autre façon.

L'Utilisateur Particulier sera averti du retrait et des motifs de celui-ci, au préalable si possible, et en tout état de cause dans les SOIXANTE-DOUZE HEURES (72h), afin d'être en mesure de faire valoir ses observations auprès du Service.

En outre, AlloVoisins se réserve le droit de refuser de traiter les contenus qui lui semblent violer les termes des présentes ou répréhensibles de toute autre façon.

Enfin, l'Utilisateur Particulier reconnaît et accepte que si AlloVoisins protège le Contenu contre les accès frauduleux, AlloVoisins peut néanmoins être amené à le divulguer, pour se conformer aux lois en vigueur ou si de bonne foi, le Service pense qu'une telle mesure est nécessaire :

- Dans le cadre d'une procédure judiciaire,
- Pour faire respecter les Conditions d'Utilisation du Service,
- Pour répondre à des plaintes arguant de la violation des droits de tiers,
- Pour protéger les droits ou les intérêts du Service, de ses Utilisateurs ou encore du public.

La responsabilité d'AlloVoisins ne peut être recherchée en cas de conflit ou litige portant sur le contenu des informations communiquées par les Utilisateurs sur le Service (textes, images, photographies, logos...) tant qu'AlloVoisins, qui n'est que l'hébergeur (au sens de l'article 6- I -2 de la Loi pour la Confiance en l'Économie Numérique (LCEN) du 21 juin 2004) des annonces éditées sur le Service par ALLOVOISINS

ses Utilisateurs, ne se voit pas notifier, dans les conditions prévues par la loi, le caractère manifestement illicite ou illégal du contenu présent sur le Service.

10.5 Signalement et notification sur les contenus

AlloVoisins met à disposition de ses utilisateurs un système simple permettant de signaler les contenus potentiellement illégaux ou contraires à nos conditions d'utilisation.

Les utilisateurs peuvent effectuer un signalement directement depuis notre plateforme en indiquant la nature du problème rencontré à condition d'avoir préalablement vérifié leur numéro de téléphone mobile. AlloVoisins s'engage à examiner ces signalements avec attention et à prendre des mesures appropriées lorsque nécessaire.

Ce système de signalement est accessible à tous les utilisateurs et vise à maintenir un environnement sûr et respectueux sur notre plateforme, conformément aux exigences du Digital Services Act applicables.

Il est rappelé qu'un tel signalement n'est qu'indicatif et ne lie en aucun cas AlloVoisins, en particulier au sujet du retrait d'un contenu prétendument abusif ou illégal.

Toute suspension temporaire du compte d'un Utilisateur, décidée par AlloVoisins à la suite d'un signalement ou de la constatation d'un contenu contraire aux présentes conditions, n'ouvre droit à aucun remboursement des abonnements (PREMIER) ou options (BOOSTER) en cours.

L'Utilisateur reste redevable des sommes dues pour la période de suspension, conformément aux articles 14.5 des présentes.

En effet, toute notification de contenus illicites ou protégés par des droits d'auteur auprès d'AlloVoisins doit obligatoirement être formulée par courrier recommandé avec accusé réception à l'adresse d'AlloVoisins (société 2CED) et indiquer les informations suivantes :

- La date de la notification
- Si le notifiant est une personne physique : ses nom, prénoms, profession, domicile, nationalité, date et lieu de naissance
- Si le notifiant est une personne morale : sa forme, sa dénomination, son siège social et l'organe qui la représente légalement
- Les noms et coordonnées du destinataire ou, s'il s'agit d'une personne morale, sa dénomination et son siège social
- La description des faits litigieux et leur localisation précise (avec copie de l'adresse URL précise du contenu)
- Les motifs pour lesquels le contenu doit être retiré, comprenant la mention des dispositions légales et des justifications de fait
- La copie de la correspondance adressée à l'auteur ou à l'éditeur des informations ou activités litigieuses demandant leur interruption, leur retrait ou leur modification, ou la justification de ce que l'auteur ou l'éditeur n'a pu être contacté

Il est rappelé que le fait, pour toute personne, de présenter un contenu ou une activité comme étant illicite dans le but d'en obtenir le retrait ou d'en faire cesser la diffusion, alors qu'elle sait cette

information inexacte, est susceptible de faire l'objet de sanctions conformément à la législation en vigueur.

Tout Utilisateur effectuant des signalements répétés manifestement infondés, notamment dans le but de nuire à un autre Utilisateur ou d'obtenir un avantage concurrentiel sur la plateforme, s'expose aux sanctions prévues à l'article 7 des présentes conditions, pouvant aller jusqu'à la résiliation définitive de son compte. AlloVoisins se réserve le droit d'analyser l'historique et la cohérence des signalements émis par un Utilisateur pour en apprécier la légitimité et le caractère éventuellement abusif.

Article 11. Conditions de responsabilité

11.1 Responsabilité du Service

AlloVoisins n'est pas une société de location, ni une agence d'intérim, ni un Service de rencontre, ni une agence de mannequins, ni une société de conseil. En effet, le Service a pour fonction d'héberger le contenu des annonces mises en ligne par les Utilisateurs (textes, images, etc.) et n'est qu'un Service mis à disposition de ses Utilisateurs, en vue de mettre en contact ces derniers, assorti de services accessoires à cette fonctionnalité.

AlloVoisins ne procède à aucune vérification des qualifications, diplômes, habilitations ou certifications professionnelles des Utilisateurs Particuliers, y compris pour les activités susceptibles d'être réglementées par la loi. Il appartient à chaque Utilisateur demandeur de vérifier, avant toute transaction, que l'Utilisateur offreur dispose des qualifications et autorisations requises pour l'activité concernée. AlloVoisins ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une prestation réalisée sans les qualifications requises.

AlloVoisins n'exerce en tout état de cause aucun contrôle a priori sur la qualité, la sécurité ou la licéité des offres et des demandes, la véracité ou l'exactitude des annonces mises en ligne, la capacité des Utilisateurs à proposer les transactions ni la capacité à bénéficier ou à payer ces transactions.

AlloVoisins ne peut assurer qu'un Utilisateur conclura effectivement une transaction. Tout dépôt de garantie ou caution demandé, sous quelque forme que ce soit reste la responsabilité exclusive de l'Utilisateur qui le sollicite. Le Service ne prend en aucun cas en charge un tel dépôt de garantie sous quelque forme que ce soit, ni le contrôle de l'identité exacte du propriétaire ou du locataire.

AlloVoisins n'intervenant pas dans l'exécution des transactions entre Utilisateurs, ceux-ci dégagent le Service de toute responsabilité (ainsi le cas échéant que sa maison mère, ses filiales éventuelles et sociétés du groupe, mandataires sociaux, directeurs, et employés) en cas de litige, de réclamation, ou tout dommage présent ou futur, présumé ou non, constaté ou non, résultant de manière directe ou indirecte de l'utilisation des services proposés par d'autres Utilisateurs par l'intermédiaire du Service, sauf faute prouvée d'AlloVoisins dans l'exercice de sa propre mission d'intermédiaire.

Sauf en cas de faute prouvée à son encontre ou à l'encontre de l'un de ses fournisseurs, le Service ne sera tenu pour responsable des dommages directs ou indirects, matériels ou immatériels, survenant consécutivement au recours aux services d'un autre Utilisateur, et en particulier des pertes de profit, de chiffre d'affaires, de temps, d'opportunité.

AlloVoisins est théoriquement accessible par le réseau Internet 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité des services qu'elle propose. Néanmoins, le Service ne garantit pas une disponibilité sans interruption de la plateforme. En cas d'interruption temporaire pour maintenance ou en raison d'incidents techniques, AlloVoisins ne pourra être tenue responsable des dommages directs ou indirects, notamment des pertes de chiffre d'affaires, subis par les utilisateurs.

11.2 Responsabilité des Utilisateurs

Description et profil

L'Utilisateur est seul responsable de la bonne exécution de l'obligation d'informer des caractéristiques essentielles de l'offre ou de la demande et, le cas échéant, de l'évaluation du prix correspondant.

Il est seul responsable de la description de l'offre ou de la demande.

Il garantit le Service de toute réclamation relative au contenu et à la forme de ladite description.

L'Utilisateur s'engage à effectuer toutes validations, vérifications et apporter toutes précisions nécessaires de sorte que le descriptif et les éléments de l'offre soient fidèles et n'induisent pas le bénéficiaire en erreur.

En cas d'erreur du descriptif, des éléments de l'offre et/ou dans l'évaluation du prix, l'Utilisateur Particulier assumera seul les surcoûts éventuels et aucune réclamation de sa part ne sera recevable à ce titre tant auprès du bénéficiaire que d'AlloVoisins.

L'Utilisateur s'interdit, à la suite de l'entrée en relation, de se prévaloir de mauvaise foi auprès d'une quelconque modification postérieure de son profil pour obtenir un avantage quelconque ou échapper à ses obligations.

Disponibilité et annulation

L'Utilisateur qui propose un bien ou un service est seul responsable de la bonne exécution de l'obligation de fournir ou délivrer le bien ou le service objet de l'offre.

Si un paiement en ligne a été effectué par l'Utilisateur demandeur, il n'est pas possible d'annuler la transaction puisque la somme a été créditée sur le solde de l'Utilisateur offreur.

AlloVoisins ne peut pas intervenir dans le litige entre utilisateurs mais peut fournir l'historique des échanges à la demande des autorités compétentes ou dans le cadre d'une médiation.

Exécution

Lorsque des Utilisateurs s'entendent en toute liberté, à partir des annonces qu'ils ont publiées sur le Service, sur la mise à disposition d'un bien ou d'un service, il se forme entre eux un contrat auquel AlloVoisins n'est aucunement partie. La non-exécution ou la mauvaise exécution de ce contrat entre Utilisateurs ne relève pas de la responsabilité du Service, mais de celle de l'Utilisateur qui n'a pas respecté les obligations qui découlent de l'accord qui est intervenu avec son cocontractant.

AlloVoisins ne joue pas d'autre rôle que celui d'intermédiaire de mise en ligne d'annonces d'offres et de demandes et de ce fait, n'est ni recruteur, ni employeur, ni agence d'intérim ou entreprise de travail temporaire, n'exerce aucun lien de subordination à l'égard des Utilisateurs, n'est en aucun cas mandaté

par les Utilisateurs pour rechercher des tiers capables de réaliser ou sollicitant des transactions de services, ni partie au contrat intervenant entre Utilisateurs.

Les Utilisateurs du Service déclarent exonérer le Service de toute responsabilité :

- Tenant aux réponses ou à l'absence de réponse obtenue à la suite de la publication d'une offre ou d'une demande ou d'un Profil
- Liée à la sélection ou à la non-sélection d'une offre déterminée
- Tenant au déroulement ou au résultat de l'exécution d'une offre (par exemple le fait qu'un Utilisateur ne se présente pas, problème lié à la qualité, au délai...)
- Liée au contrôle de la qualité et du déroulement de l'exécution de l'offre
- Ou plus largement en cas de conflit ou de litige survenant entre les Utilisateurs

Les Utilisateurs sont seuls responsables des dommages et préjudices directs ou indirects, matériels ou immatériels, causés entre eux, et le cas échéant à l'égard du Service et/ou à tout tiers, et s'engagent en particulier à indemniser AlloVoisins en cas de demande, réclamation et/ou condamnation à des dommages et intérêts dont AlloVoisins pourrait être menacée ou être l'objet et/ou qui pourrait être prononcée contre cette dernière, y compris les frais raisonnables que le Service aura pu être conduit à exposer pour la défense de ses intérêts (procédure, conseils et avocats...), dès lors que ces demandes, réclamations et/ou condamnations auraient pour cause, fondement ou origine des informations communiquées par les Utilisateurs sur le Service ou la réalisation d'offres en application d'informations communiquées par les Utilisateurs sur le Service.

Article 12. Fiabilité des transactions et prudence des Utilisateurs

AlloVoisins met à disposition des Utilisateurs un système de commentaires ou évaluations pour leur permettre d'évaluer la personne avec laquelle ils traitent à l'issue d'une transaction ou pendant celle-ci.

La notation réciproque est obligatoire à l'issue d'une transaction. Une note est attribuée à l'Utilisateur (de 1 à 5 étoiles, 5 étoiles étant la note maximale).

C'est la moyenne pondérée des évaluations globales obtenues que l'on retrouve associée au profil de chaque Utilisateur.

En cliquant sur l'évaluation d'un Utilisateur, il est donné accès aux moyennes des notes attribuées.

Les Utilisateurs ont également la possibilité de publier leurs commentaires sur les Utilisateurs avec lesquels ils ont effectué leurs transactions.

L'utilisateur noté à la suite d'une prestation de service peut répondre aux différents avis laissés sur lui, mais il ne peut en aucun cas supprimer un avis ou un commentaire.

Les Utilisateurs sont seuls responsables de leur utilisation du Service et des évaluations et commentaires et doivent respecter les règles des présentes conditions ainsi que les législations et réglementations en vigueur.

Lorsqu'un Utilisateur est évalué, la notation attribuée doit respecter rigueur et intégrité, et n'être fondée sur aucun jugement de valeur, discrimination, ni parti-pris, ni préjugé, atteinte à l'intégrité physique ou morale.

Est notamment constitutif d'un manquement grave susceptible d'entraîner la résiliation du compte : le fait de conditionner, explicitement ou implicitement, l'exécution d'une prestation, son prix ou la qualité de son exécution à l'obtention d'un avis positif ('chantage à l'avis') ; le fait d'effectuer des signalements répétés sans fondement réel dans le but de nuire à un autre Utilisateur ou d'obtenir un avantage concurrentiel.

AlloVoisins se réserve le droit d'analyser l'historique des signalements émis par un Utilisateur pour en apprécier le caractère abusif.

AlloVoisins se réserve également le droit de suspendre ou d'exclure purement et simplement le compte de la/des personne(s) concernée(s).

L'Utilisateur qui s'estime victime d'un avis abusif peut en demander la suppression en adressant une notification à contact@allovosins.com en précisant les faits. L'Utilisateur dont l'avis a été supprimé peut contester cette décision auprès de dsa@allovosins.com conformément à l'article 17.

Participation obligatoire au système d'évaluation

a. Caractère essentiel

Le système d'évaluation mutuelle entre membres constitue le fondement du service AlloVoisins. Il est objectivement indispensable au bon fonctionnement de la plateforme et à la réalisation de l'objet principal du contrat.

b. Obligation contractuelle

En s'inscrivant, chaque Utilisateur s'engage à :

- Recevoir les communications relatives aux demandes d'évaluation,
- Participer de bonne foi au système d'évaluation,
- Ne pas entraver le fonctionnement du système de réputation.

c. Justification

Cette obligation est nécessaire pour assurer la sécurité des transactions entre membres, maintenir la qualité du service, permettre aux membres de faire des choix éclairés et prévenir les comportements frauduleux.

d. Communications associées

Les notifications relatives au système d'évaluation constituent des communications contractuelles essentielles. Elles ne sont pas soumises au droit d'opposition prévu pour les communications commerciales. L'Utilisateur peut paramétrer la forme de ces notifications (email/push) sans pouvoir les désactiver entièrement.

Article 13. Conditions financières liées aux paiements entre utilisateurs

13.1 Principe

Pour recevoir des paiements via le Service, l'Utilisateur doit créer un compte Stripe Connect. AlloVoisins agit en qualité d'intermédiaire pour la collecte des informations KYC (Know Your Customer)

nécessaires à l'ouverture et au maintien du compte Stripe Connect, conformément à la réglementation relative à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

Les données transmises à Stripe comprennent notamment : nom, prénom, adresse, date de naissance, pièce d'identité et coordonnées bancaires (IBAN). Ces données sont traitées par Stripe conformément à ses propres conditions d'utilisation accessibles à <https://stripe.com/fr/legal/connect-account>.

13.2 Frais et commissions

Les conditions tarifaires applicables aux transactions réalisées entre Utilisateurs via le Service, le cas échéant, sont portées à la connaissance des Utilisateurs sur le Service et peuvent évoluer dans les conditions prévues à l'article 20 des présentes. Les délais de virement vers le compte bancaire de l'Utilisateur sont fixés par Stripe.

13.3 Impôts et taxes

Conformément aux dispositions de l'article 242 bis du Code Général des Impôts, AlloVoisins adresse à chaque Utilisateur, avant le 31 janvier de chaque année, un récapitulatif des transactions réalisées au cours de l'année civile précédente. Ce récapitulatif est également transmis à l'administration fiscale. L'Utilisateur est seul responsable de ses obligations fiscales et sociales au titre des revenus perçus via le Service.

13.4 Sécurisation des transactions

Tous les paiements effectués via le Service sont sécurisés par les protocoles SSL/SET. AlloVoisins ne conserve aucune donnée bancaire.

13.5 Responsabilité et décisions de Stripe Connect

AlloVoisins ne peut être tenue responsable des décisions prises de manière autonome par Stripe Inc. concernant l'ouverture, le maintien, la suspension ou la clôture d'un compte Stripe Connect, notamment en cas de refus ou de blocage liés aux procédures de vérification d'identité (KYC - Know Your Customer) imposées par la réglementation financière applicable à Stripe en sa qualité d'établissement de paiement agréé.

En cas de blocage ou de refus de son compte Stripe, l'Utilisateur doit contacter directement le support Stripe à l'adresse <https://support.stripe.com>.

La création d'un compte Stripe Connect est une condition nécessaire à la réception de paiements via le Service depuis l'entrée en vigueur des présentes conditions.

L'Utilisateur qui refuse de créer un compte Stripe conserve l'intégralité de son accès au Service et peut continuer à publier des demandes et à répondre à des demandes.

Toutefois, il ne pourra pas recevoir de paiements en ligne via le Service. Cette limitation technique ne constitue pas une modification substantielle du Service au sens de l'article 20 des présentes, AlloVoisins demeurant libre de choisir ses prestataires de paiement.

Aucun remboursement d'abonnement PREMIER ou d'option ne pourra être réclamé à ce seul titre.

En cas de changement de prestataire de paiement, AlloVoisins informera les Utilisateurs dans un délai raisonnable et précisera les modalités de transfert des soldes éventuels.

L'Utilisateur qui n'aurait pas procédé à la création de son compte auprès du nouveau prestataire dans le délai indiqué par AlloVoisins sera réputé avoir renoncé aux sommes non réclamées, sous réserve des dispositions légales applicables.

En cas de blocage des fonds par Stripe dans le cadre de la procédure KYC, l'Utilisateur doit contacter directement Stripe à l'adresse <https://support.stripe.com> afin de fournir les éléments d'identification requis. Cette procédure relève exclusivement de la relation entre l'Utilisateur et Stripe.

Article 14. Souscription facultative d'Options payantes

14.1 Description des Options payantes

À tout moment, l'Utilisateur Particulier aura la possibilité de souscrire à une ou plusieurs options (dénommées les « OPTIONS PAYANTES ») correspondant à :

Dans le cas de l'« abonnement PREMIER » pour les particuliers :

- La réception d'alertes par message électronique et par notification informant en temps réel l'Utilisateur Particulier de l'ensemble des demandes auxquelles l'Utilisateur Particulier est susceptible de pouvoir répondre suivant un rayon géographique et les catégories d'objets et services choisies par l'Utilisateur Particulier;
- Un référencement privilégié sur les listes de résultats de requête;
- La possibilité d'ajouter jusqu'à CINQUANTE (50) photos de réalisations sur son profil;
- La possibilité de répondre en illimité aux demandes du périmètre souscrit.
- En cas de résiliation de l'Abonnement Premier, l'Utilisateur Particulier renonce à tous ses avantages.
- Il s'engage également à ce que seulement 3 photos maximum soient conservées dans sa galerie.

Dans le cas de l'offre « BOOSTER » :

- L'option Booster s'active sur les catégories de votre abonnement Premier.
- La possibilité de privilégier le classement de son Profil dans les résultats de recherche, prioritairement aux Utilisateurs n'ayant pas souscrit à cette option, selon le rayon géographique et les catégories d'objets et de services choisis par l'Utilisateur Particulier.
- Lorsque plusieurs Utilisateurs ont souscrit l'option « BOOSTER » pour le même périmètre géographique et les mêmes catégories de service, alors le classement entre eux se fait selon le type d'option souscrite (nombre de jours « boostés ») et par ordre aléatoire entre les profils Boostés.
- Un référencement donnant lieu à un classement prioritaire sur les listes de résultats de requête.
- L'application ou la suppression du privilège de classement est effective à 00h00 le jour suivant la souscription de l'option.
- En cas de résiliation de l'option « BOOSTER », l'Utilisateur Particulier renonce à ses avantages et le classement du profil dans l'affichage des résultats est soumis à la règle standard.

14.2 Durée des Options payantes et résiliation

Les Options payantes souscrites par les Utilisateurs Particuliers consistent en des abonnements mensuels.

Les Options payantes sont reconduites mensuellement par tacite reconduction. L'Utilisateur Particulier pourra à tout moment demander ou procéder à la résiliation d'une ou plusieurs des Options payantes souscrites depuis son Compte Utilisateur.

Cette résiliation prendra effet à la prochaine date anniversaire mensuelle.

L'Utilisateur Particulier peut également modifier à tout moment les critères choisis pour l'une ou plusieurs des Options payantes souscrites.

14.3 Prix des Options payantes

Le prix de chaque Option payante varie en fonction (i) de la nature de l'option souscrite (ii) du nombre de catégories et (iii) du rayon géographique sélectionné.

Les tarifs appliqués sont ceux en vigueur au jour de l'achat d'une ou plusieurs Options payantes. Ils sont à tous moments accessibles à l'Utilisateur Particulier sur le Service. Ils sont exprimés en euros et toutes taxes comprises.

AlloVoisins se réserve le droit de modifier les tarifs applicables aux Options payantes à tout moment.

Le prix des Options payantes souscrites restera inchangé tant que l'Utilisateur Particulier n'apportera pas de modification aux critères sélectionnés des Options payantes ni ne supprimera les Options payantes de son compte personnel.

AlloVoisins se réserve également le droit de modifier le prix des options payantes d'un Utilisateur Particulier en cas de changement de statut (modifié par le Service ou par l'Utilisateur lui-même).

14.4 Paiement des Options payantes

L'Utilisateur Particulier souscrit à une ou plusieurs Options payantes :

- En ligne, par carte bancaire, depuis le Site Internet ou son application mobile, ou encore le magasin d'applications mobiles.
- Après avoir (i) accepté les présentes conditions générales, (ii) vérifié la nature et les critères des Options payantes choisies et (iii) validé définitivement sa commande.

La souscription des Options payantes, hors Abonnement, donne lieu à l'émission d'une confirmation de commande, d'une facture et d'un justificatif de paiement adressés à l'Utilisateur Particulier par courrier électronique à l'adresse renseignée sur son compte.

Le paiement est effectué via la solution de paiement CHARGEBEE® dont les conditions sont accessibles ici : <https://www.chargebee.com/company/terms/>

Le paiement des options payantes est exigible le jour de la souscription et chaque mois à la date anniversaire de celle-ci, du montant indiqué lors de la souscription de le /des Option(s) payant(s).

Le prix des Options payantes souscrites est intégralement dû en l'absence de suppression ou de modification des critères choisis par l'Utilisateur Particulier.

En cas de suppression des Options payantes ou de modification des critères choisis par l'Utilisateur Particulier, le prix est dû pour l'intégralité du mois au cours duquel la suppression ou la modification intervient.

14.5 Remboursement des Options payantes

Sous réserve du droit de rétractation prévu à l'article 15, les Options payantes souscrites ne sont pas remboursables, notamment dans les cas suivants :

- Lorsque l'Utilisateur Particulier ne reçoit pas d'alertes lorsqu'aucune annonce postée par les autres Utilisateurs ne correspond aux critères sélectionnés par lui;
- Lorsque le Profil de l'Utilisateur Particulier est supprimé ou suspendu en raison d'une violation des conditions générales d'utilisation.

Les Options payantes sont personnelles à chaque Utilisateur Particulier.

Elles ne peuvent en conséquence être cédées ou transférées à d'autres Utilisateurs ou à des tiers.

Article 15. Droit de rétractation

15.1 Principe du droit de rétractation (délai de 14 jours)

L'Utilisateur Particulier bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer dans un délai de QUATORZE (14) jours calendaires à compter:

- De la date de son inscription sur le Service,
- De la date de souscription à une Option payante.

Ce droit de rétractation peut être exercé sans avoir à justifier d'un motif quelconque ni à payer de pénalités, conformément aux dispositions du Code de la consommation.

15.2 Cas de renonciation et d'exclusion (liste exhaustive)

Ce droit de rétractation ne s'applique plus dès lors que l'Utilisateur Particulier a:

- Obtenu des informations permettant de réaliser une mise en relation (par exemple: accès aux coordonnées d'un autre utilisateur, possibilité d'entrer en contact via la messagerie, etc.),
- Commencé à utiliser les services de mise en relation ou publié des demandes sur la plateforme,
- Procédé à une transaction par l'intermédiaire du Service,
- Expressément demandé l'exécution du Service avant la fin du délai de rétractation.

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, l'exécution du service avant la fin du délai de rétractation, avec l'accord exprès de l'Utilisateur Particulier, entraîne la renonciation à son droit de rétractation.

Est considéré comme constituant l'obtention d'informations permettant une mise en relation, au sens du présent article, le fait : d'accéder aux coordonnées complètes d'un autre Utilisateur via la fonction 'Rendez-vous' ; d'initier ou de recevoir un premier message via la messagerie interne de la plateforme

à la suite d'une annonce ; ou de prendre connaissance du numéro de téléphone d'un Utilisateur. La simple consultation d'une annonce ou d'un profil sans interaction ne constitue pas une mise en relation.

15.3 Modalités d'exercice

Pour exercer ce droit, l'Utilisateur Particulier peut utiliser le formulaire de rétractation disponible à l'ANNEXE II, ou adresser sa demande par courriel ou par courrier postal, de préférence par lettre recommandée avec accusé de réception ou tout autre mode d'envoi avec suivi permettant de prouver la date d'expédition. L'expédition en temps voulu de la demande de rétractation fait foi du respect du délai.

Pour faciliter le traitement de sa demande et garantir ses droits, nous recommandons à l'Utilisateur de conserver une preuve de l'envoi de sa demande de rétractation.

En cas de rétractation valable, AlloVoisins remboursera tous les paiements reçus conformément aux dispositions légales en vigueur, dans un délai maximum de 14 jours à compter de la réception de la décision de rétractation, via notre dispositif de remboursement standard. Ce remboursement n'occasionnera aucun frais pour l'Utilisateur Particulier.

Lorsque le droit de rétractation est exercé, l'Utilisateur Particulier cessera d'avoir accès aux services concernés.

Article 16. Utilisation des technologies d'IA et communications vidéo

16.1 Systèmes d'IA utilisés sur la plateforme

AlloVoisins utilise des technologies d'intelligence artificielle pour améliorer l'expérience utilisateur de la plateforme. Ces systèmes automatisés peuvent notamment :

- Suggérer des améliorations aux textes des annonces publiées,
- Faciliter la catégorisation et la recherche des offres et demandes,
- Détecter et retirer automatiquement certains contenus contraires aux présentes conditions, notamment les publications contenant des coordonnées personnelles, les contenus manifestement inappropriés ou offensants, et les annonces ne respectant pas les règles spécifiques à certaines catégories,
- Optimiser les recommandations personnalisées.

Les décisions les plus significatives affectant l'accès d'un utilisateur à la plateforme font l'objet d'une validation humaine. En revanche, certains contenus peuvent être retirés automatiquement pour garantir la sécurité et le respect des règles de la plateforme.

16.2 Conformité au Règlement (UE) 2024/1689 relatif à l'intelligence artificielle (AI Act)

Le système de vérification d'identité biométrique opéré par Didit et déployé par AlloVoisins constitue un système d'intelligence artificielle à haut risque au sens du Règlement (UE) 2024/1689 (« Règlement IA »). En qualité de déployeur de ce système, AlloVoisins s'engage à :

- Informer les Utilisateurs de l'utilisation d'un système d'IA pour le traitement de leurs données biométriques, conformément au Règlement IA ;
- Coopérer avec Didit pour s'assurer que le système satisfait aux exigences applicables aux systèmes à haut risque prévues au Règlement IA.

Droit à l'explication : en application de l'article 86 du Règlement IA, tout Utilisateur ayant fait l'objet d'une décision automatisée dans le cadre de la vérification biométrique dispose du droit d'obtenir une explication sur les raisons principales de cette décision. Ce droit s'exerce en contactant : privacy@didit.me.

Le traitement des données biométriques repose exclusivement sur le consentement explicite et préalable de l'Utilisateur au sens de l'article 9 §2 a) du RGPD. Ce consentement est librement donné, spécifique, éclairé et univoque. Il peut être retiré à tout moment sans conséquence sur l'accès au Service, dans les conditions décrites à l'article 8.3 des présentes.

16.3 Communications vidéo

AlloVoisins propose des fonctionnalités d'échange par vidéo entre utilisateurs. Ces communications sont soumises aux mêmes règles que les autres formes d'échange. Tout comportement inapproprié durant ces sessions peut être signalé via le système prévu à l'article 10.5. Les utilisateurs sont seuls responsables des contenus partagés lors de ces échanges vidéo et s'engagent à respecter les présentes conditions lors de leur utilisation.

Article 17. Conformité au Digital Services Act

AlloVoisins opère conformément aux exigences du Digital Services Act (DSA) qui sont applicables.

Un système de signalement des contenus potentiellement illégaux ou contraires à nos conditions d'utilisation, détaillé à l'article 0, répond aux exigences du DSA en matière de modération de contenu.

Procédures de réclamation

Tout Utilisateur peut contester une décision de modération en adressant une réclamation motivée à dsa@allovosins.com, en indiquant son identité, la mesure contestée et les motifs de sa contestation. AlloVoisins s'engage à traiter la réclamation dans un délai raisonnable et à notifier sa décision motivée.

Modération automatisée

AlloVoisins peut utiliser des outils automatisés pour détecter les contenus illicites. Toute décision impactante (suspension de compte, retrait de contenu) fait l'objet d'une validation humaine avant exécution.

Point de contact DSA

Pour toute question relative à l'application du Digital Services Act : dsa@allovosins.com.

Information des autorités

En cas de suspicion d'infraction pénale grave impliquant une menace pour la vie ou la sécurité des personnes, AlloVoisins en informe sans délai les autorités compétentes.

Article 18. Sanctions de l'inexécution

Chaque Partie envers laquelle un engagement n'a pas été exécuté, ou l'a été imparfaitement, au regard des termes du contrat, pourra :

- Refuser d'exécuter ou suspendre l'exécution de sa propre obligation, y compris par anticipation;
- Provoquer la résolution ou la résiliation du contrat en application de la clause résolutoire stipulée ci-après en cas de manquement grave;
- Demander réparation des conséquences de l'inexécution.

Les sanctions qui ne sont pas incompatibles peuvent être cumulées et des dommages et intérêts peuvent toujours s'y ajouter.

Quelle que soit la cause de la fin du contrat :

- Toutes les sommes restant dues par l'Utilisateur à AlloVoisins seront immédiatement exigibles et l'Utilisateur reste tenu du paiement de tous les Services fournis par le Service jusqu'à la date d'effet de la fin du contrat, et plus généralement du paiement de toutes factures dues et non encore réglées;
- L'accès aux Services pour le l'Utilisateur est suspendu et/ou supprimé.

Article 19. Force majeure

La partie qui en est affectée ne sera pas tenue pour responsable de tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution serait due à la survenance d'un cas de force majeure tels que ceux habituellement reconnus par la jurisprudence.

Chaque partie devra informer l'autre dans les meilleurs délais en cas de survenance d'un événement de force majeure l'empêchant d'exécuter tout ou partie de ses obligations.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées des présentes conditions pendant toute la durée de son existence.

Cependant si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à 1 (UN) mois consécutif, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit des présentes conditions par l'une ou l'autre des parties HUIT (8) jours après notification par tout moyen de cette décision.

Article 20. Durée et modifications

Les présentes conditions s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne des services de www.allovoisins.com.

AlloVoisins se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales et tout document associé, afin notamment de se conformer à toutes évolutions légales, jurisprudentielles, éditoriales et/ou techniques.

Dans l'hypothèse où l'Utilisateur n'accepterait pas ces modifications, il sera libre de se désinscrire. À défaut de désinscription, l'utilisation du Service postérieurement à la modification vaudra acceptation

de ces modifications. Les nouvelles conditions seront dès lors applicables au plus tôt un (1) mois suivant la réception de la notification de la modification des Conditions.

Pour les Utilisateurs Particuliers ayant souscrit à des Options payantes, s'ils n'acceptent pas les modifications, ce refus sera considéré comme une désinscription qui ne sera effective qu'à l'issue de la période d'abonnement en cours. L'abonnement demeurera applicable aux conditions initialement souscrites jusqu'à l'échéance prévue, après quoi les nouvelles conditions s'appliqueront en cas de renouvellement.

Article 21. Intégralité

Au cas où un ou plusieurs clauses non-déterminantes figurant dans les Conditions Générales seraient considérées comme non-valides, illégales, inopposables ou inapplicables ou déclarées comme tels en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision de justice passée en force de chose jugée d'une juridiction compétente, les autres articles desdites Conditions Générales resteraient en vigueur et garderaient toute leur force et leur portée.

Les titres des articles n'ont qu'une valeur indicative.

Article 22. Cessibilité des engagements

L'Utilisateur accepte que les droits et obligations issus des présentes Conditions ainsi que de tous les documents qui y sont incorporés par référence puissent librement et de plein droit être cédés par 2CED à un tiers en cas de fusion, d'acquisition ou autre évènement, sans pour autant qu'il soit porté atteinte à la force et à l'étendue des droits de l'Utilisateur.

Article 23. Utilisation des applications externes

L'utilisation du Service implique le recours à des applications externes telles que notamment Google Maps®, Google connect®, Google Search console®, Open Street Map®, Facebook Connect®.

Cette utilisation est subordonnée à l'acceptation implicite des Conditions Générales d'utilisation respectives de ces applications externes.

L'Utilisateur est averti que les informations y figurant sur les cartes géographiques sont fournies uniquement à titre indicatif.

Article 24. Politique de confidentialité et de respect de la vie privée

La « Politique de Respect de la Vie Privée » du Service de même que les dispositions figurant aux « Mentions Légales », font partie intégrante des présentes conditions.

Dès lors qu'il accepte les présentes conditions, l'Utilisateur déclare accepter également les termes de ces dernières.

Elles sont disponibles à l'adresse suivante : [politique de confidentialité et de respect de la vie privée](#)

En outre, le Service utilise des cookies pour améliorer l'expérience Utilisateur, faciliter la navigation, et mesurer la fréquentation de nos services.

Si l'Utilisateur souhaite s'opposer à l'utilisation des cookies, il doit cliquer [ici](#)

Toutefois, certaines rubriques du Service risquent le cas échéant de ne pas fonctionner sans cookies.

Il est toutefois précisé que, conformément à l'article 17§3 b) du RGPD, le droit à l'effacement ne peut pas s'appliquer lorsque le traitement des données est nécessaire à l'exécution du contrat en cours, notamment en présence d'un abonnement PREMIER ou d'une option BOOSTER actifs.

la possibilité de procéder lui-même à la suppression de son compte à l'échéance de son abonnement en cours, entraînant la cessation du traitement des données à caractère personnel à cette date.

Dans cette hypothèse, AlloVoisins l'Utilisateur a la possibilité de procéder lui-même à la suppression de son compte à l'échéance de son abonnement en cours. Le droit à l'effacement des données à caractère personnel pourra alors être exercé dans les conditions prévues par le RGPD.

Article 25. Prospection téléphonique et communications commerciales

AlloVoisins peut contacter ses Utilisateurs par téléphone dans le cadre de la relation contractuelle en cours, conformément à l'article L223-2 du Code de la consommation. L'Utilisateur inscrit sur la liste Bloctel (www.bloctel.gouv.fr) reste susceptible d'être contacté à ce titre, dès lors que le contact s'inscrit dans le cadre de la relation contractuelle existante.

Article 26. Preuve des transactions

L'acceptation des Conditions Générales par voie électronique a, entre les parties, la même valeur probante que l'accord sur support papier, conformément aux articles 1366 et 1368 du Code civil. Sauf preuve contraire apportée par l'Utilisateur par tout moyen, les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du Service dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

Article 27. Indépendance des parties

Le Service et les Utilisateurs sont des parties indépendantes, chacune agissant en son nom et pour son propre compte. Les présentes Conditions ne créent donc aucun lien de subordination, d'agence, de mandat, société en participation, entreprise commune, de relations employeur/employé ou franchiseur entre le Service d'une part et l'Utilisateur d'autre part.

Article 28. Droit applicable et compétences

Les présentes Conditions Générales sont régies et interprétées conformément au droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond et les règles de forme.

Toutes les contestations qui pourraient s'élever entre un Utilisateur et le Service à l'occasion de l'interprétation et/ou de l'exécution des présentes conditions seront soumises, à défaut d'accord amiable, à la compétence exclusive des juridictions selon les règles légales d'attribution de compétence en vigueur, c'est-à-dire le lieu du domicile de l'Utilisateur pour un non-professionnel ou les tribunaux du ressort du siège du Service (NANTES) pour un Utilisateur professionnel.

Quant aux contestations qui pourraient s'élever entre des utilisateurs à l'occasion de l'interprétation et/ou de l'exécution des présentes conditions dans le cadre de l'exécution d'une transaction entre eux seront soumises, à défaut d'accord amiable, à la compétence exclusive des juridictions selon les règles

légal de attribution de compétence en vigueur, c'est-à-dire le lieu du domicile de l'utilisateur bénéficiaire ou le lieu d'exécution de la transaction.

Article 29. Médiation

Conformément à l'article L.111-1 du code de la consommation, l'Utilisateur Particulier est informé qu'il a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'opposerait à AlloVoisins.

Préalablement à toute saisine, l'Utilisateur doit avoir adressé une réclamation écrite à AlloVoisins et ne pas avoir obtenu de réponse satisfaisante dans un délai d'un (1) mois. Le médiateur doit être saisi dans un délai maximal d'un (1) an à compter de cette réclamation.

La médiation est gratuite pour l'Utilisateur Particulier et ne fait pas obstacle au recours aux juridictions compétentes.

Le médiateur désigné est : le centre de la médiation de la consommation des conciliateurs de justice (CM2C) - 14 rue saint jean - 75017 Paris - cm2c@cm2c.net - 01 89 47 00 14.

Toute déclaration d'un litige et saisine du médiateur de la consommation par le médiateur peut être effectuée à l'adresse Internet suivante : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>

ANNEXE I : CONDITIONS GÉNÉRALES TIERCES

Conditions générales STRIPE CONNECT© <https://stripe.com/fr/legal/connect-account>

Conditions générales CHARGE BEE© <https://www.chargebee.com/company/terms/>

Conditions générales DIDIT© <https://didit.me/terms/>

ANNEXE II : FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION :

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

À l'attention de (le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de télécopieur et son adresse électronique) :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Date :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

(*) Rayez la mention inutile

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION POUR UTILISATEURS PROFESSIONNELS

Date de dernière modification : 17 avril 2026

Article 1. Objet

Les conditions générales d'utilisation des services décrivent les fonctionnalités disponibles sur l'ensemble du Site Internet « www.allovoisins.com » ainsi que l'application mobile édités par la société 2CED, et tout service de communication au public en ligne qui en dépend, ainsi que les droits et obligations de ses Utilisateurs professionnels.

Sauf disposition expresse contraire, toute nouvelle caractéristique qui modifie un ou plusieurs services existants ou tout nouveau service lancé par AlloVoisins seront soumis aux présentes Conditions.

Le formulaire d'inscription affiché en ligne fait partie intégrante des présentes dispositions.

Article 2. Utilisation

Est dénommé "Utilisateur Professionnel", toute personne physique ou morale qui s'inscrit sur le site Internet www.allovoisins.com et/ou met en œuvre les services proposés par AlloVoisins dans le cadre de son activité professionnelle, ci-après dénommé « le Service ».

Dans le cas d'une personne morale, l'Utilisateur Professionnel effectif s'entendra comme la personne physique représentant juridiquement celle-ci ou celle ayant reçu délégation pour utiliser le Service.

La qualité d'Utilisateur Professionnel induit l'acceptation en connaissance de cause, pleinement et sans réserve de l'intégralité des conditions applicables.

Tout manquement à la réglementation en vigueur et aux conditions applicables pourra entraîner la suspension et/ou la résiliation du compte, ainsi que le refus immédiat et pour le futur de l'accès à tout ou partie du Service.

Ces conditions prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par AlloVoisins.

AlloVoisins se réserve la possibilité de modifier ses conditions à tout moment, conformément aux dispositions de l'**Erreur ! Source du renvoi introuvable.** des présentes.

Article 3. Description

Le Service permet aux Utilisateurs Professionnels de répondre aux demandes publiées par d'autres Utilisateurs, sous réserve de disposer d'un abonnement actif. Ces mises en relation sont principalement basées sur les affinités géographiques et la sélection des catégories de services effectuée par les Utilisateurs.

3.1 Types d'Utilisateurs Professionnels

Les Utilisateurs Professionnels sont répartis en deux catégories distinctes, chacune avec ses spécificités:

- Auto-entrepreneur: Personne physique exerçant sous le régime de la micro-entreprise.
- Entreprise: Inclut toutes les autres formes juridiques d'entreprises (SARL, EURL, SAS, SA, etc.).

3.2 Utilisation du Service

Les Utilisateurs sont seuls décisionnaires de la concrétisation des transactions concernant les biens et services qu'ils proposent.

3.3 Acceptation des conditions Stripe Connect

L'acceptation des présentes Conditions Générales par les Utilisateurs Professionnels emporte également, pour pouvoir recevoir des paiements, l'acceptation des Conditions d'utilisation Stripe Connect accessibles à l'adresse <https://stripe.com/fr/legal/connect-account>, qui régissent les conditions de création et d'utilisation du compte de paiement ouvert au nom des Utilisateurs afin de réaliser les opérations de paiement sur le Service.

3.4 Sens de « Transaction »

Au sens des présentes conditions, une "Transaction" désigne tout échange formalisé entre Utilisateurs via la plateforme, comprenant notamment :

- La conclusion d'un accord entre un Utilisateur offreur et un Utilisateur demandeur pour la fourniture d'un bien ou d'un service,
- Tout paiement effectué via la plateforme ou consécutif à une mise en relation,
- La réalisation effective d'une prestation suite à une mise en relation par le Service,
- L'échange de coordonnées ou l'établissement d'un contact direct entre Utilisateurs à la suite d'une mise en relation.

Une Transaction est réputée effective dès que l'une des actions ci-dessus est réalisée, entraînant notamment l'obligation d'évaluation réciproque entre Utilisateurs et, le cas échéant, la renonciation au droit de rétractation dans les conditions prévues par les présentes.

Article 4. Avertissement et Information sur l'activité

L'Utilisateur Professionnel, quel que soit son statut (Auto-entrepreneur ou représentant d'Entreprise), est informé que le recours au Service afin de proposer des biens ou services constitue, dans le cadre professionnel, une source importante d'obligations et de responsabilités.

Il est de ce fait clairement mis en garde sur l'importance particulière devant être accordée au respect de la réglementation en vigueur et aux garanties accordées aux Utilisateurs qui sont qualifiés de consommateurs.

Lorsque l'Utilisateur Professionnel offre de réaliser une transaction entrant dans le champ d'une activité dont l'exercice est réglementé, celui-ci s'engage à être titulaire de toute autorisation et/ou diplôme nécessaires ainsi que se conformer aux réglementations sectorielles en vigueur.

L'Utilisateur Professionnel qui entend proposer des biens ou des services en qualité de professionnel doit s'enregistrer comme tel sur le Service, notamment en renseignant son numéro SIRET, sa raison sociale et son adresse professionnelle.

Sans ces informations légales, l'Utilisateur Professionnel ne pourra éditer des Devis et Factures sur le Service.

L'exécution des transactions effectuées sera en effet pleinement soumise aux dispositions du Code de la Consommation relative au commerce électronique à distance ainsi que, cumulativement, toute réglementation spécifique à une activité professionnelle.

Conformément aux dispositions des articles L. 121-5 et suivants du Code de la consommation, le professionnel doit notamment délivrer à l'Utilisateur particulier, avant la conclusion du contrat, les informations relatives aux caractéristiques essentielles des biens ou des services qu'il propose, à leur prix, à son identité, à la durée du contrat et au droit de rétractation, par tout autre moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée.

Article 5. Capacité et prérequis

5.1 Capacité

Le Service est ouvert à tous et destiné au grand public, à la condition de résider en France métropolitaine et Corse.

Tout Utilisateur Professionnel qui souhaite s'enregistrer et accéder à des services doit être âgé d'au moins 18 ans, ou autorisé à le faire par ses représentants légaux s'il est mineur, et doit disposer de la pleine capacité juridique de contracter et de proposer ou bénéficier des services en question.

AlloVoisins se réserve le droit de suspendre immédiatement tout compte suspecté d'appartenir à un mineur sans l'accord des représentants légaux. Les utilisateurs peuvent signaler de tels comptes via notre plateforme ou en contactant notre service client.

Par ailleurs, toute personne physique ou morale frappée d'une incapacité ou sous le coup d'une interdiction d'exercer une activité, pour quelque raison que ce soit, ne peut s'inscrire en tant qu'utilisateur du Service au titre de l'activité en question.

5.2 Prérequis techniques

Afin d'accéder au Service, il est nécessaire de disposer d'un accès à Internet (les éventuels frais correspondants sont à la charge de l'Utilisateur Professionnel).

Il est nécessaire de disposer de tout matériel nécessaire, et notamment d'un terminal, associé à tout outil de connexion permettant d'accéder au réseau Internet et au téléchargement de contenus. Une connexion haut débit d'un minimum de 500 ko/s est normalement nécessaire.

Le Service est optimisé pour un affichage 1024*768px et pour les navigateurs courants sur le marché. La compatibilité du Service avec un autre type de configuration ne peut être garantie. Dans le cas où l'utilisation du Service nécessiterait le téléchargement d'un logiciel spécifique, l'Utilisateur Professionnel s'engage à ne pas installer, copier ou utiliser ce logiciel avant d'avoir préalablement acquiescé aux termes de ladite licence.

Article 6. Processus de formation des engagements

L'Utilisateur Professionnel qui désire utiliser un des Services proposés a l'obligation de remplir le formulaire d'inscription prévu à cet effet.

Lors de son enregistrement, l'Utilisateur Professionnel doit saisir ses :

- Prénom et Nom,
- Adresse Électronique, numéro de tél. mobile,
- Numéro et nom de rue/voie, code postal, commune, de domiciliation ou de résidence,
- Statut « professionnel » (Auto-entrepreneur, Entreprise...),
- Nom commercial et activité,
- Mode d'inscription (connexion via les réseaux sociaux ou usage de l'adresse mail avec attribution d'un mot de passe).

En ce qui concerne le choix du statut de « professionnel » :

- L'Utilisateur s'engage à choisir correctement son statut lors de l'inscription et à fournir des informations exactes correspondant à sa situation réelle. Ce choix est déterminant pour l'application des conditions appropriées et des obligations légales correspondantes.
- Le statut « professionnel » implique l'exercice d'une activité économique régulière et/ou lucrative, conforme à la réglementation applicable à la forme juridique déclarée.
- L'Utilisateur Professionnel s'engage à posséder tous les diplômes, qualifications et autorisations nécessaires à l'exercice de son activité, et à respecter les obligations légales, fiscales et sociales liées à son statut.
- Dans l'hypothèse où les informations fournies seraient fausses ou inexactes concernant le statut déclaré, AlloVoisins sera en droit :
 - de modifier le statut de l'Utilisateur Professionnel ainsi que l'offre d'abonnement correspondante (notamment en cas d'inscription en Auto-entrepreneur au lieu d'Entreprise, ou inversement, ou en cas d'inscription en tant que Professionnel alors que l'Utilisateur est Particulier) ;
 - à défaut d'éléments suffisants permettant d'identifier le titulaire du compte, de suspendre temporairement ou définitivement le compte et de refuser l'accès au Service.
- Les frais et conséquences financières liés à une déclaration incorrecte du statut sont entièrement à la charge de l'Utilisateur Professionnel.

Au terme du processus d'enregistrement, l'Utilisateur Professionnel est invité à poursuivre après un avertissement : "En cliquant sur « Inscription », vous acceptez les conditions générales d'utilisation du Service".

Lorsque l'Utilisateur Professionnel poursuit la procédure après l'avertissement ci-dessus figurant à l'issue du processus d'inscription, l'Utilisateur Professionnel déclare accepter en connaissance de cause, pleinement et sans réserve :

- L'inscription passée auprès du Service,
- L'intégralité des [Conditions Générales de Vente et d'Utilisation](#) applicables à la date de l'inscription,
- L'adhésion [aux valeurs du Service](#) et en particulier aux principes figurant dans la [rubrique aide du Service](#),
- [La Politique de Confidentialité et de respect de la vie privée](#),

À la suite de cette étape, le Service transmet dans les meilleurs délais, à l'adresse électronique que l'Utilisateur Professionnel aura communiquée, un courrier électronique de validation de son inscription

comprenant un lien à cliquer pour certifier son adresse de messagerie électronique, ainsi qu'un message SMS de confirmation de son numéro de mobile.

Lorsque l'Utilisateur Professionnel a effectué cette étape, une confirmation d'inscription lui est adressée par courrier électronique en présentant le lien de confirmation d'inscription.

AlloVoisins conserve pendant dix (10) ans les éléments de preuve du contrat (version des CGVU acceptées, données d'acceptation, factures, communications contractuelles).

AlloVoisins conserve, pour chaque version des présentes CGVU, la preuve de la dernière acceptation par l'Utilisateur Professionnel, comprenant notamment l'horodatage et la version acceptée. Ces données constituent la preuve contractuelle au sens de l'article 1368 du Code civil.

L'historique complet des versions des CGVU est accessible à tout moment à l'adresse <https://pages.allovoisins.com/conditions-generales-de-vente-et-d-utilisation>.

L'engagement ne sera réputé conclu qu'à compter de la réception de la confirmation de l'inscription par message électronique. AlloVoisins recommande de stocker sur le plan informatique ou d'imprimer une copie du courrier électronique de confirmation d'inscription.

Article 7. Publication et communication des informations

Si le nom et le prénom de l'Utilisateur Professionnel sont affichés sur le profil, les coordonnées postales exactes et l'adresse de messagerie électronique ne s'affichent pas publiquement sur le Service. Le numéro de mobile ne s'affiche publiquement que si l'Utilisateur Professionnel abonné a activé cette option dans les paramètres de son compte.

En revanche, dans le cadre d'une mise en relation, les Utilisateurs sont informés que leurs coordonnées postales sont communiquées à l'autre partie uniquement en cas de rendez-vous à l'adresse de la demande, ce que les Utilisateurs acceptent expressément.

Article 8. Sanctions

AlloVoisins se réserve le droit de suspendre et/ou annuler toute inscription, ou de suspendre et/ou résilier à tout moment l'abonnement d'un Utilisateur Professionnel :

- En cas de défaut et/ou d'inexactitude de toute information nécessaire à l'inscription et/ou l'abonnement ;
- Qui aurait déjà fait l'objet d'une suspension ou d'une résiliation de son inscription et/ou de son abonnement ;
- Avec lequel il existerait un litige relatif à l'utilisation du Service ou à une inscription antérieure.

AlloVoisins ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité dans laquelle il pourrait être d'honorer un quelconque engagement dans un tel cas.

En cas d'utilisation de l'abonnement PREMIER contraire aux présentes CGVU ou aux lois en vigueur, AlloVoisins peut, après notification par email du service client restée sans effet pendant sept (7) jours :

- a) Suspendre temporairement le compte de l'Utilisateur Professionnel (aucun accès au Service pendant la durée de la suspension),
- b) Résilier l'abonnement PREMIER sans remboursement en cas de manquement grave ou réitéré.

Constituent notamment des manquements :

- Usage frauduleux ou contraire à l'ordre public
- Contournement des limitations techniques (partage de compte, robots, etc.)
- Comptes multiples abusifs
- Volume d'activité manifestement disproportionné
- Violation répétée des CGVU malgré avertissements.

AlloVoisins notifie les manquements par email et accorde un délai de 7 jours pour régulariser ou présenter des observations. L'Utilisateur est informé de la décision motivée par email. En cas de résiliation pour manquement, aucun remboursement n'est effectué.

Article 9. Inscription, Informations de connexion et sécurité du compte

9.1 Inscription

Tout Utilisateur Professionnel du Service s'engage, comme demandé dans le formulaire d'inscription ou lors de toute autre demande d'information qui serait nécessaire au bon fonctionnement du Service :

- À fournir des informations réelles, exactes, à jour et complètes comme demandé dans le formulaire ;
- À communiquer un numéro SIRET valide et toutes informations légales relatives à son activité professionnelle;
- À déclarer son véritable statut professionnel (Auto-entrepreneur ou Entreprise) et à s'inscrire en tant que tel dès lors qu'il exerce une activité économique régulière et/ou lucrative sur la plateforme ;
- À maintenir et remettre à jour régulièrement les données d'inscription afin de les conserver réelles, exactes, à jour et complètes.

Dans l'hypothèse où les informations fournies seraient fausses, inexactes, périmées ou incomplètes, le Service serait en droit de fermer le compte et de refuser immédiatement et pour le futur l'accès à tout ou partie du Service. L'utilisateur est informé qu'en application de l'article L132-2 du Code de la consommation, l'exercice d'une activité professionnelle sans déclaration appropriée peut être sanctionné notamment par une peine d'emprisonnement de 2 ans et une amende de 300 000 euros.

Chaque membre ne peut disposer que d'un seul compte sur le Service.

L'Utilisateur Professionnel souhaitant modifier son statut (passage d'Auto-entrepreneur à Entreprise ou inversement, ou vers le statut Particulier) doit en faire la demande via le Service Client. Le changement s'opère sur le compte unique de l'Utilisateur.

Ce changement entraîne:

- L'application des conditions contractuelles correspondant au nouveau statut,
- Une possible modification des tarifs conformément à l'article 18.5,

- Le maintien de l'historique des transactions et évaluations, sous réserve des obligations légales,
- L'adaptation des garanties et fonctionnalités associées au nouveau statut.

AlloVoisins pourra demander les justificatifs nécessaires au nouveau statut déclaré et se réserve le droit de suspendre temporairement les services jusqu'à régularisation. Pour des raisons de sécurité, le passage du statut professionnel au statut particulier n'est possible qu'après validation par le Service Client, qui pourra exiger tout justificatif nécessaire au traitement de la demande.

9.2 Informations de connexion et sécurité du compte

Nom de compte (identifiant) :

À l'issue de la procédure d'inscription, chaque Utilisateur Professionnel se voit attribuer un nom de compte constitué par son prénom, son nom, le cas échéant son nom commercial. Il est rappelé que le nom de compte doit respecter la réglementation en vigueur et ne doit pas porter atteinte aux droits des tiers.

Mot de passe :

Le mot de passe est choisi par l'utilisateur lors de son inscription. Mises à part les circonstances dans lesquelles les mesures de sécurité du Service seraient mises en cause, l'Utilisateur Professionnel est présumé responsable de la conservation du caractère confidentiel du nom de compte et du mot de passe et de toutes actions qui pourront être faites sous l'identification du compte et/ou avec le mot de passe.

Adresse électronique :

L'inscription implique notamment l'obligation de fournir une adresse de messagerie qui sera utilisée comme moyen de communication entre l'Utilisateur Professionnel et le Service. AlloVoisins ne peut être tenu pour responsable des conséquences de la non-réception des messages due à l'absence de mise à jour de l'adresse de messagerie par l'Utilisateur Professionnel.

AlloVoisins met en œuvre des mesures techniques de sécurité pouvant entraîner une restriction temporaire d'accès au compte en cas de détection d'une activité anormale, dans l'attente de la confirmation d'identité de l'Utilisateur.

9.3 Vérification d'identité optionnelle

AlloVoisins propose aux Utilisateurs Professionnels, sur base exclusivement volontaire, un service de vérification d'identité opéré par le prestataire Didit (didit.me), sous-traitant au sens du RGPD.

Ce service est entièrement géré par Didit, qui collecte, traite et conserve les données nécessaires à la vérification selon ses propres conditions, accessibles sur www.didit.me.

AlloVoisins ne collecte, ne traite ni ne conserve aucune donnée biométrique ou pièce d'identité dans le cadre de ce service. AlloVoisins reçoit de Didit le résultat de la vérification (identité vérifiée ou non) accompagné des données de l'Utilisateur, ainsi que, en cas de refus, le motif de celui-ci. Seuls les motifs de refus « Compte suspendu » et « Vérification déjà effectuée sur un autre compte » sont exploités par AlloVoisins aux fins de lutte contre la fraude. AlloVoisins conserve en base de données

uniquement l'identifiant de session Didit et le résultat de la vérification. Les données traitées par Didit sont supprimées par ce dernier dans un délai de six (6) mois.

La démarche est strictement volontaire et repose sur le consentement libre et éclairé de l'Utilisateur Professionnel. L'Utilisateur peut retirer son consentement à tout moment en contactant dpo@allovosins.com, ce qui entraîne la suppression de la coche de vérification dans la rubrique Vérifications de son profil.

En cas de vérification réussie, une coche apparaît en face de la ligne « Pièce d'identité vérifiée » dans la rubrique Vérifications de la fiche de profil.

9.4 Vérification du numéro SIRET

Par ailleurs, AlloVoisins vérifie automatiquement le numéro SIRET fourni par l'Utilisateur Professionnel auprès de différentes sources officielles.

En cas de vérification réussie, une coche apparaît en face de la ligne « Entreprise vérifiée » dans la rubrique Vérifications de la fiche de profil.

Article 10. Engagements

L'Utilisateur Professionnel s'engage :

- À informer immédiatement par message électronique le Service Clients d'AlloVoisins de toute compromission (vol ou perte) de son mot de passe, et de toute utilisation non autorisée du compte et/ou du mot de passe ainsi que de toute atteinte à la sécurité dont il a connaissance. En cas de compromission du mot de passe, l'utilisateur devra suivre la procédure de renouvellement pour en obtenir un nouveau via la fonction "Mot de passe oublié" disponible sur la plateforme.
- L'Utilisateur Professionnel est informé que la compromission du mot de passe pourrait entraîner la destruction pure et simple d'informations et/ou fichiers stockés, sans qu'AlloVoisins en soit responsable à aucun titre, en particulier si l'Utilisateur Professionnel ne l'en n'a pas informé sans délai.
- À s'assurer qu'il se déconnecte à l'issue de chaque session, en particulier s'il se connecte à partir d'un terminal public ou partagé avec d'autres personnes.
- À ne pas partager, communiquer, ni transférer à aucune autre personne le nom de compte et surtout le mot de passe. Chaque profil et les évaluations ou commentaires qui lui sont associés sont strictement personnels et individuels à la personne physique agissant en tant qu'Utilisateur Professionnel.

Le non-respect de ces obligations pourra entraîner la suspension et/ou la résiliation du compte de l'Utilisateur Professionnel et de tous les services associés. AlloVoisins ne pourra être tenu responsable de toute perte ou dommage survenant dans ce cas.

Article 11. Mise en garde sur l'utilisation du Service

11.1 Usage direct et non-concurrence

L'Utilisateur Professionnel s'engage à n'utiliser les informations concernant le Service que pour ses besoins propres et pour les seules finalités visées dans ces conditions.

L'Utilisateur Professionnel s'engage à ne pas développer ou commercialiser le service ou des services susceptibles de concurrencer AlloVoisins.

En particulier, il est clairement précisé que le Service ne peut être utilisé dans le cadre d'une recherche d'offres ou de demandeurs effectuée dans le but de contribuer à une activité professionnelle qui conduit, à titre principal ou accessoire, à l'alimentation et/ou la gestion d'une plateforme de mise en relation, et en tout état de cause à la constitution d'une base de données destinée à la mise en relation d'offres et de demandes, pour les mêmes biens ou services que ceux proposés sur AlloVoisins.

11.2 Respect de la réglementation et prudence

L'Utilisateur Professionnel reconnaît également qu'il doit faire preuve de discernement, et supporter tous les risques y afférents, dans l'utilisation faite du Contenu et notamment lorsqu'il se fie à l'opportunité, l'utilité ou le caractère complet de ce Contenu.

Chaque Utilisateur Professionnel est averti que toutes les informations, données, textes, photographies, images, ou toutes autres informations (ci-après dénommés collectivement le "Contenu") qu'ils soient portés à la connaissance du public ou transmis de manière privée, sont soumis à la seule responsabilité du titulaire du compte identifié comme ayant produit ou émis ce Contenu.

L'Utilisateur Professionnel s'engage à ne pas utiliser le Service, de quelque manière que ce soit, pour proposer des offres ou des demandes, communiquer des contenus contraires aux bonnes mœurs ou non autorisés en vertu de dispositions législatives, réglementaires ou contractuelles, ou attentatoires aux droits des tiers.

11.3 Respect des réglementations fiscale et sociale

L'Utilisateur Professionnel est averti que la réalisation d'activités rémunérées à titre régulier ou habituel est susceptible de constituer une activité professionnelle.

Ceci peut conduire notamment à l'application du droit de la Consommation, l'affiliation obligatoire à un régime de sécurité sociale, le paiement de la cotisation foncière des entreprises et des prélèvements sociaux... Le cas échéant, l'Utilisateur Professionnel doit s'enregistrer auprès du Centre de Formalités des Entreprises et des organismes compétents, et respecter l'ensemble de la réglementation applicable à son statut.

AlloVoisins est également soumis à des obligations particulières relevant de la réglementation, notamment en matière de transparence fiscale, qui nécessitent que les utilisateurs soient identifiés selon leur statut de « particulier » ou de « professionnel ».

En conséquence, l'Utilisateur Professionnel qui relève d'un statut susceptible de le qualifier comme professionnel, ou qui exerce tout au moins une activité économique doit être inscrit sur le Service en qualité de « professionnel » (Auto-entrepreneur / Entreprise).

11.4 Contrôle des contenus

L'Utilisateur Professionnel est averti qu'AlloVoisins n'examine pas le Contenu avant sa diffusion et, en conséquence, ne garantit pas l'opportunité, la probité ou la qualité de ce Contenu.

Néanmoins, AlloVoisins ou toute personne ou entité désignée par cette dernière, se réserve le droit, à sa seule discrétion (sans que cela ne constitue une obligation), de refuser ou de déplacer tout Contenu disponible via le Service.

Par ailleurs, AlloVoisins, ou toute personne ou entité désignée par cette société sera en droit de supprimer ou de retirer tout Contenu qui violerait les termes des présentes ou serait répréhensible de toute autre façon.

L'Utilisateur Professionnel sera averti du retrait et des motifs de celui-ci, au préalable si possible, et en tout état de cause dans les SOIXANTE-DOUZE HEURES (72h), afin d'être en mesure de faire valoir ses observations auprès du Service.

En outre, AlloVoisins se réserve le droit de refuser de traiter les contenus qui lui semblent violer les termes des présentes ou répréhensibles de toute autre façon.

Enfin, l'Utilisateur Professionnel reconnaît et accepte que si AlloVoisins protège le Contenu contre les accès frauduleux, AlloVoisins peut néanmoins être amené à le divulguer, pour se conformer aux lois en vigueur ou si de bonne foi, le Service pense qu'une telle mesure est nécessaire :

- Dans le cadre d'une procédure judiciaire
- Pour faire respecter les Conditions d'Utilisation du Service
- Pour répondre à des plaintes arguant de la violation des droits de tiers
- Pour protéger les droits ou les intérêts du Service, de ses Utilisateurs ou encore du public

La responsabilité d'AlloVoisins ne peut être recherchée en cas de conflit ou litige portant sur le contenu des informations communiquées par les Utilisateurs sur le Service (textes, images, photographies, logos...) tant qu'AlloVoisins, qui n'est que l'hébergeur (au sens de l'article 6- I -2 de la Loi pour la Confiance en l'Économie Numérique (LCEN) du 21 juin 2004) des annonces éditées sur le Service par ses Utilisateurs, ne se voit pas notifier, dans les conditions prévues par la loi, le caractère manifestement illicite ou illégal du contenu présent sur le Service.

11.5 Signalement et notification sur les contenus

AlloVoisins met à disposition de ses utilisateurs un système simple permettant de signaler les contenus potentiellement illégaux ou contraires à nos conditions d'utilisation.

Les utilisateurs peuvent effectuer un signalement directement depuis notre plateforme en indiquant la nature du problème rencontré à condition d'avoir préalablement vérifié leur numéro de téléphone mobile. AlloVoisins s'engage à examiner ces signalements avec attention et à prendre des mesures appropriées lorsque nécessaire.

Ce système de signalement est accessible à tous les utilisateurs et vise à maintenir un environnement sûr et respectueux sur notre plateforme, conformément aux exigences du Digital Services Act applicables.

Il est rappelé qu'un tel signalement n'est qu'indicatif et ne lie en aucun cas AlloVoisins, en particulier au sujet du retrait d'un contenu prétendument abusif ou illégal.

Toute suspension temporaire du compte d'un Utilisateur, décidée par AlloVoisins à la suite d'un signalement ou de la constatation d'un contenu contraire aux présentes conditions, n'ouvre droit à aucun remboursement des abonnements (PREMIER) ou options (BOOSTER) en cours.

L'Utilisateur reste redevable des sommes dues pour la période de suspension, conformément à l'article 18.6 des présentes.

En effet, toute notification de contenus illicites ou protégés par des droits d'auteur auprès d'AlloVoisins doit obligatoirement être formulée par courrier recommandé avec accusé réception à l'adresse d'AlloVoisins (société 2CED) et indiquer les informations suivantes :

- La date de la notification
- Si le notifiant est une personne physique : ses nom, prénoms, profession, domicile, nationalité, date et lieu de naissance
- Si le notifiant est une personne morale : sa forme, sa dénomination, son siège social et l'organe qui la représente légalement
- Les noms et coordonnées du destinataire ou, s'il s'agit d'une personne morale, sa dénomination et son siège social
- La description des faits litigieux et leur localisation précise (avec copie de l'adresse URL précise du contenu)
- Les motifs pour lesquels le contenu doit être retiré, comprenant la mention des dispositions légales et des justifications de fait
- La copie de la correspondance adressée à l'auteur ou à l'éditeur des informations ou activités litigieuses demandant leur interruption, leur retrait ou leur modification, ou la justification de ce que l'auteur ou l'éditeur n'a pu être contacté

Il est rappelé que le fait, pour toute personne, de présenter un contenu ou une activité comme étant illicite dans le but d'en obtenir le retrait ou d'en faire cesser la diffusion, alors qu'elle sait cette information inexacte, est susceptible de faire l'objet de sanctions conformément à la législation en vigueur.

Article 12. Conditions de responsabilité

12.1 Responsabilité du Service

AlloVoisins n'est pas une société de location, ni une agence d'intérim, ni un Service de rencontre, ni une agence de mannequins, ni une société de conseil. En effet, le Service a pour fonction d'héberger le contenu des annonces mises en ligne par les Utilisateurs (textes, images, etc.) et n'est qu'un Service mis à disposition de ses Utilisateurs, en vue de mettre en contact ces derniers, assorti de services accessoires à cette fonctionnalité.

AlloVoisins n'exerce en tout état de cause aucun contrôle a priori sur la qualité, la sécurité ou la licéité des offres et des demandes, la véracité ou l'exactitude des annonces mises en ligne, la capacité des Utilisateurs à proposer les transactions ni la capacité à bénéficier ou à payer ces transactions.

AlloVoisins ne peut assurer qu'un Utilisateur conclura effectivement une transaction. Tout dépôt de garantie ou caution demandé, sous quelque forme que ce soit reste la responsabilité exclusive de l'Utilisateur qui le sollicite. Le Service ne prend en aucun cas en charge un tel dépôt de garantie sous quelque forme que ce soit, ni le contrôle de l'identité exacte du propriétaire ou du locataire.

AlloVoisins n'intervenant pas dans l'exécution des transactions entre Utilisateurs, ceux-ci dégagent le Service de toute responsabilité (ainsi le cas échéant que sa maison mère, ses filiales éventuelles et sociétés du groupe, mandataires sociaux, directeurs, et employés) en cas de litige, de réclamation, ou tout dommage présent ou futur, présumé ou non, constaté ou non, résultant de manière directe ou indirecte de l'utilisation des services proposés par d'autres Utilisateurs par l'intermédiaire du Service, sauf faute prouvée d'AlloVoisins dans l'exercice de sa propre mission d'intermédiaire.

Sauf en cas de faute prouvée à son encontre ou à l'encontre de l'un de ses fournisseurs, le Service ne sera tenu pour responsable des dommages directs ou indirects, matériels ou immatériels, survenant consécutivement au recours aux services d'un autre Utilisateur, et en particulier des pertes de profit, de chiffre d'affaires, de temps, d'opportunité.

Néanmoins, AlloVoisins est théoriquement accessible par le réseau Internet 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité des services qu'elle propose. Le Service ne garantit pas une disponibilité sans interruption de la plateforme. En cas d'interruption temporaire pour maintenance ou en raison d'incidents techniques, AlloVoisins ne pourra être tenue responsable des dommages directs ou indirects, notamment des pertes de chiffre d'affaires, subis par les utilisateurs.

12.2 Responsabilité des Utilisateurs Professionnels

Description et profil

L'Utilisateur Professionnel est seul responsable de la bonne exécution de l'obligation d'informer des caractéristiques essentielles de l'offre ou de la demande et, le cas échéant, de l'évaluation du prix correspondant.

Il est seul responsable de la description de l'offre ou de la demande.

Il garantit le Service de toute réclamation relative au contenu et à la forme de ladite description.

L'Utilisateur Professionnel s'engage à effectuer toutes validations, vérifications et apporter toutes précisions nécessaires de sorte que le descriptif et les éléments de l'offre soient fidèles et n'induisent pas le bénéficiaire en erreur.

En cas d'erreur du descriptif, des éléments de l'offre et/ou dans l'évaluation du prix, l'Utilisateur Professionnel assumera seul les surcoûts éventuels et aucune réclamation de sa part ne sera recevable à ce titre tant auprès du bénéficiaire que d'AlloVoisins.

L'Utilisateur Professionnel s'interdit, à la suite de l'entrée en relation, de se prévaloir de mauvaise foi auprès d'une quelconque modification postérieure de son profil pour obtenir un avantage quelconque ou échapper à ses obligations.

Disponibilité et annulation

L'Utilisateur Professionnel qui propose un bien ou un service est seul responsable de la bonne exécution de l'obligation de fournir ou délivrer le bien ou le service objet de l'offre.

Si un paiement en ligne a été effectué par l'Utilisateur demandeur, il n'est pas possible d'annuler la transaction puisque la somme a été créditée sur le solde de l'Utilisateur Professionnel offreur.

AlloVoisins ne peut pas intervenir dans le litige entre utilisateurs mais peut fournir l'historique des échanges à la demande des autorités compétentes ou dans le cadre d'une médiation.

Exécution

Lorsque des Utilisateurs s'entendent en toute liberté, à partir des annonces qu'ils ont publiées sur le Service, sur la mise à disposition d'un bien ou d'un service, il se forme entre eux un contrat auquel AlloVoisins n'est aucunement partie. La non-exécution ou la mauvaise exécution de ce contrat entre Utilisateurs ne relève pas de la responsabilité du Service, mais de celle de l'Utilisateur qui n'a pas respecté les obligations qui découlent de l'accord qui est intervenu avec son cocontractant.

AlloVoisins ne joue pas d'autre rôle que celui d'intermédiaire de mise en ligne d'annonces d'offres et de demandes et de ce fait, n'est ni recruteur, ni employeur, ni agence d'intérim ou entreprise de travail temporaire, n'exerce aucun lien de subordination à l'égard des Utilisateurs, n'est en aucun cas mandaté par les Utilisateurs pour rechercher des tiers capables de réaliser ou sollicitant des transactions de services, ni partie au contrat intervenant entre Utilisateurs.

Les Utilisateurs du Service déclarent exonérer le Service de toute responsabilité :

- Tenant aux réponses ou à l'absence de réponse obtenue à la suite de la publication d'une offre ou d'une demande ou d'un Profil
- Liée à la sélection ou à la non-sélection d'une offre déterminée
- Tenant au déroulement ou au résultat de l'exécution d'une offre (par exemple le fait qu'un Utilisateur ne se présente pas, problème lié à la qualité, au délai...)
- Liée au contrôle de la qualité et du déroulement de l'exécution de l'offre
- Ou plus largement en cas de conflit ou de litige survenant entre les Utilisateurs

Les Utilisateurs sont seuls responsables des dommages et préjudices directs ou indirects, matériels ou immatériels, causés entre eux, et le cas échéant à l'égard du Service et/ou à tout tiers, et s'engagent en particulier à indemniser AlloVoisins en cas de demande, réclamation et/ou condamnation à des dommages et intérêts dont AlloVoisins pourrait être menacée ou être l'objet et/ou qui pourrait être prononcée contre cette dernière, y compris les frais raisonnables que le Service aura pu être conduit à exposer pour la défense de ses intérêts (procédure, conseils et avocats...), dès lors que ces demandes, réclamations et/ou condamnations auraient pour cause, fondement ou origine des informations communiquées par les Utilisateurs sur le Service ou la réalisation d'offres en application d'informations communiquées par les Utilisateurs sur le Service.

Article 13. Fiabilité des transactions et prudence des Utilisateurs

AlloVoisins met à disposition des Utilisateurs un système de commentaires ou évaluations pour leur permettre d'évaluer la personne avec laquelle ils traitent à l'issue d'une transaction ou pendant celle-ci.

La notation réciproque est obligatoire à l'issue d'une transaction. Une note est attribuée à l'Utilisateur (de 1 à 5 étoiles, 5 étoiles étant la note maximale).

C'est la moyenne pondérée des évaluations globales obtenues que l'on retrouve associée au profil de chaque Utilisateur.

En cliquant sur l'évaluation d'un Utilisateur, il est donné accès aux moyennes des notes attribuées.

Les Utilisateurs ont également la possibilité de publier leurs commentaires sur les Utilisateurs avec lesquels ils ont effectué leurs transactions.

L'utilisateur noté à la suite d'une prestation de service peut répondre aux différents avis laissés sur lui, mais il ne peut en aucun cas supprimer un avis ou un commentaire.

Les Utilisateurs sont seuls responsables de leur utilisation du Service et des évaluations et commentaires et doivent respecter les règles des présentes conditions ainsi que les législations et réglementations en vigueur.

Lorsqu'un Utilisateur est évalué, la notation attribuée doit respecter rigueur et intégrité, et n'être fondée sur aucun jugement de valeur, discrimination, ni parti-pris, ni préjugé, atteinte à l'intégrité physique ou morale.

AlloVoisins se réserve le droit de supprimer toute appréciation qui ne respecterait pas ces règles ou de suspendre ou d'exclure purement et simplement le compte de la/des personne(s) concernée(s).

Est notamment constitutif d'un manquement grave susceptible d'entraîner la résiliation du compte : le fait de conditionner, explicitement ou implicitement, l'exécution d'une prestation, son prix ou la qualité de son exécution à l'obtention d'un avis positif ('chantage à l'avis') ; le fait d'effectuer des signalements répétés sans fondement réel dans le but de nuire à un autre Utilisateur ou d'obtenir un avantage concurrentiel.

AlloVoisins se réserve le droit d'analyser l'historique des signalements émis par un Utilisateur pour en apprécier le caractère abusif.

Tout Utilisateur effectuant des signalements répétés manifestement infondés, notamment dans le but de nuire à un autre Utilisateur ou d'obtenir un avantage concurrentiel sur la plateforme, s'expose aux sanctions prévues à l'article 8 des présentes conditions, pouvant aller jusqu'à la résiliation définitive de son compte. AlloVoisins se réserve le droit d'analyser l'historique et la cohérence des signalements émis par un Utilisateur pour en apprécier la légitimité et le caractère éventuellement abusif.

L'Utilisateur qui s'estime victime d'un avis abusif peut en demander la suppression en adressant une notification au Service Client en précisant les faits. Le Service Client examinera le cas. L'Utilisateur dont l'avis a été supprimé peut contester cette décision auprès de dsa@allovosins.com conformément à l'article 21.

Participation obligatoire au système d'évaluation

a. Caractère essentiel

Le système d'évaluation mutuelle entre membres constitue le fondement du service AlloVoisins. Il est objectivement indispensable au bon fonctionnement de la plateforme et à la réalisation de l'objet principal du contrat.

b. Obligation contractuelle

En s'inscrivant, chaque Utilisateur s'engage à :

- Recevoir les communications relatives aux demandes d'évaluation,
- Participer de bonne foi au système d'évaluation,
- Ne pas entraver le fonctionnement du système de réputation.

c. Justification

Cette obligation est nécessaire pour assurer la sécurité des transactions entre membres, maintenir la qualité du service, permettre aux membres de faire des choix éclairés et prévenir les comportements frauduleux.

d. Communications associées

Les notifications relatives au système d'évaluation constituent des communications contractuelles essentielles. Elles ne sont pas soumises au droit d'opposition prévu pour les communications commerciales. L'Utilisateur peut paramétrer la forme de ces notifications (email/push) sans pouvoir les désactiver entièrement.

Article 14. Garanties applicables par l'Utilisateur Professionnel

Dans le cadre de la fourniture d'un bien ou d'un produit, il est précisé à l'Utilisateur Professionnel qu'il ne peut priver l'Utilisateur ayant qualité de consommateur de la garantie légale qui oblige le professionnel à garantir celui-ci contre toutes les conséquences des vices cachés de la chose vendue et contre les défauts de conformité.

Pour tout exercice de la garantie, le professionnel doit exercer le retour des biens ou produits selon les modalités qui suivent.

Sauf bien ou produit non-conforme, ou prise en charge du retour par le constructeur, les frais et risques liés au retour du produit défectueux sont à la charge du professionnel, sauf pour les biens ou produits vendus et expédiés hors France Métropolitaine (DOM-TOM, Union Européenne et étranger).

Le Service attire l'attention sur la nécessité pour l'Utilisateur de joindre le coupon de garantie à son colis de retour, coupon de garantie dont certains fabricants exigent la présence dans le cadre d'une réparation sous garantie. Aucun colis ne sera accepté en Contre-Remboursement.

Dans un tel cas, les biens ou produits achetés par un Utilisateur à un professionnel sont couverts par la garantie constructeur ou garantie commerciale dont la durée dépend du contrat proposé par le professionnel, par la garantie légale de conformité d'une durée de DEUX (2) ans lorsque le bien est neuf, et de DOUZE (12) mois lorsqu'il est d'occasion, et par la garantie des vices cachés.

En cas de panne pendant la période de garantie, le professionnel propose le remplacement du bien ou sa réparation. Les réparations seront assurées gratuitement par le professionnel.

Afin de pouvoir bénéficier de la garantie, il est nécessaire de conserver la facture.

Si un Utilisateur souhaite exercer la garantie, il doit contacter le professionnel qui doit examiner préalablement sa demande et reprendre le bien ou le produit qui sera repris ou renvoyé après réparation.

La preuve d'une panne causée par une négligence, une détérioration ou une utilisation inappropriée annule la garantie.

Dans ce cas, le bien ou le produit pourra être retourné en l'état, ou réparé sur acceptation et paiement préalable d'un devis établi par le constructeur ou son service après-vente.

La garantie constructeur ou commerciale ne prive pas l'acheteur et/ou le consommateur des dispositions des garanties légales (notamment la garantie des vices cachés ou la garantie légale de conformité).

Article 15. Facture et Archivage par l'Utilisateur Professionnel

Dans le cas d'une transaction établie par un Utilisateur Professionnel, celui-ci est tenu de délivrer aux bénéficiaires une facture comportant l'ensemble des mentions légales en vigueur. Lorsque le contrat conclu par voie électronique porte sur une somme égale ou supérieure à CENT VINGT EUROS (120,00€), il doit être archivé par le vendeur :

- Si la livraison du bien ou l'exécution de la transaction est immédiate, pendant un délai de DIX (10) ans à partir de la conclusion du contrat
- Dans le cas contraire, à partir de la conclusion du contrat et pendant un délai de DIX (10) ans à partir de la date de livraison ou d'exécution du bien ou du service

Sur demande, le professionnel doit lui permettre d'accéder à tout moment au contrat.

Le professionnel dispose au travers des fonctionnalités dédiées, des outils lui permettant d'éditer et délivrer des factures afin de respecter les obligations légales.

Toutefois, il est averti qu'il lui appartient de se préoccuper de constituer préalablement son propre archivage dès lors qu'il résilie son abonnement au Service.

Article 16. Fonctionnalité de logiciel d'activité

Le Service propose à ses utilisateurs professionnels et abonnés « PREMIER » exclusivement une application web permettant de gérer simplement la facturation de leur activité ainsi que toute nouvelle fonction liée à ces dernières qui pourrait être mise en œuvre à l'avenir.

Le Service permet ainsi de créer rapidement et facilement des documents :

- Éditer des devis
- Enregistrer des commandes par la validation de ceux-ci
- Éditer et délivrer des factures
- Enregistrer les encaissements correspondants

- Une base de contacts permet également d'accéder ultérieurement aux informations précédemment saisies

En conséquence, le service propose à la fois des fonctionnalités relevant d'un logiciel de caisse.

Dans le strict respect de la réglementation, dans le cadre où le professionnel est susceptible d'être assujéti à la TVA, le Service respecte les exigences de sécurisation exigée à l'égard d'un logiciel de caisse (article 105 de la loi de finances pour 2018 - BOI-TVA-DECLA-30-10-30) :

- Inaltérabilité des données
- Sécurisation par traçabilité
- Conservation des données de clôture
- Fonctionnalités d'archivage des données figées et datées

À cet égard, le Service permet au professionnel de télécharger une attestation de conformité personnalisée aux exigences légales telles que le prévoit la loi (en contactant le Service Clients).

Il appartient à l'utilisateur des fonctionnalités d'assistance de respecter les obligations qui lui incombent dans le cadre de la conformité de son activité.

En particulier, l'utilisateur doit mettre en œuvre les fonctionnalités de clôture et recourir aux fonctions d'archivage qui lui sont mises à disposition afin d'assurer la parfaite conservation des informations qui pourront lui être demandées en cas de contrôle fiscal.

Dès lors que l'utilisateur dispose des fonctionnalités lui permettant de respecter la réglementation, il est rappelé sans équivoque que le Service n'exerce aucune responsabilité autre que celle de respecter la conformité des fonctionnalités mises à disposition.

Ainsi, l'utilisateur s'engage à respecter la législation applicable à son activité et notamment la réglementation encadrant l'émission de factures et/ou avoirs issue du Code de Commerce et du Code Général des Impôts ainsi que la réglementation applicable aux logiciels de caisse.

En particulier, l'utilisateur est seul responsable de l'utilisation de la fonctionnalité. Le Service ne pourrait pas être tenue responsable en cas de non-respect par l'utilisateur de la réglementation applicable, et notamment, sans que cette liste ne soit exhaustive, si l'utilisateur de manière volontaire ou non, n'utilise pas le logiciel de caisse ou en cas d'omissions dans la saisie de certaines données ou Documents.

Article 17. Droit de rétractation applicable par les clients de l'Utilisateur Professionnel

L'Utilisateur Professionnel est informé que le bénéficiaire de l'offre qui a la qualité de consommateur dispose, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance (Article L221-1 du Code de la consommation) et sauf exceptions mentionnées à l'Article L. 221-28 du Code de la consommation, d'un droit de rétractation.

Ce droit peut être exercé pendant une durée de QUATORZE (14) jours à compter de la réception des produits, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception des frais de retour des

produits concernés. Ce droit de rétractation s'applique aussi aux services à condition que l'Utilisateur n'ait pas demandé expressément qu'il expire en ayant recours à ce service avant l'expiration du délai.

Pour exercer le droit de rétractation, l'Utilisateur doit notifier sa décision de rétractation du contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique) dans un délai de QUATORZE (14) jours à dater de la réception du produit ou du bénéfice du service.

L'Utilisateur Professionnel est informé qu'il a l'obligation d'en informer le bénéficiaire de ce droit sous peine de voir s'appliquer une possibilité de se rétracter pendant une année.

17.1 Exception au droit de rétractation

Conformément à la loi, à condition que cela soit clairement signalé au moment de la transaction, certains produits ou transactions ne sont pas soumis au droit de rétractation et ne peuvent pas être remboursés : biens confectionnés spécialement ou nettement personnalisés, produits qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés, ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement (tels que certains produits périssables et alimentaires), cassettes vidéo, CD, DVD s'ils ont été ouverts, presse (journaux, périodiques ou magazines), transactions de services d'hébergement, de transport, de restauration ou de loisirs.

L'ensemble des exceptions au droit de rétractation sont listées à l'article L. 221-28 du Code de la consommation.

17.2 Remboursement et restitution

En cas de rétractation, le professionnel doit rembourser tous les paiements reçus, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que l'Utilisateur a choisi, le cas échéant, un mode de livraison ou d'exécution autre que le mode le moins coûteux de livraison standard proposé) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard QUATORZE (14) jours à compter du jour où l'Utilisateur est informé de la décision de rétractation.

À défaut, l'Utilisateur peut réclamer des intérêts au taux d'intérêt légal. Le même délai de remboursement s'applique en cas d'indisponibilité du bien ou du produit le cas échéant. Si le contrat porte sur la vente d'un du bien ou du produit, le vendeur peut décider le cas échéant de ne rembourser son client qu'à compter de la date de réception du produit retourné.

Le professionnel procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf si l'Utilisateur convient expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais.

Après validation par de la bonne prise en compte de la rétractation, l'Utilisateur devra restituer le cas échéant le bien ou le produit, à l'adresse indiquée par le professionnel, sans retard excessif et en tout état de cause, au plus tard QUATORZE (14) jours après avoir expédié la décision de rétractation. Ce délai est réputé respecté si le bien est restitué avant l'expiration du délai de QUATORZE (14) jours. Les frais de retour demeurent à la charge de l'Utilisateur bénéficiaire. Aucun envoi en contre-remboursement ne sera accepté, quel qu'en soit le motif. Seuls seront repris les biens ou produits renvoyés dans leur ensemble, intacts, et en parfait état de revente. Tout produit qui aura été abîmé ou utilisé ne sera ni repris ni échangé.

Article 18. Engagements et durée (Options payantes)

18.1 Description des Options payantes

À tout moment, lors de la création ou de la modification par l'Utilisateur Professionnel de son Compte ou lors de la publication ou réponse à des annonces, l'Utilisateur Professionnel aura la possibilité de souscrire à une ou plusieurs options (dénommées les « options payantes ») correspondant à l'« abonnement PREMIER », et l'option « BOOSTER ».

Dans le cas de l'« abonnement PREMIER » :

- La réception d'alertes par message électronique et par notification informant en temps réel l'Utilisateur Professionnel de l'ensemble des demandes auxquelles l'Utilisateur Professionnel est susceptible de pouvoir répondre suivant un rayon géographique et les catégories d'objets et services choisies par l'Utilisateur Professionnel,
- Un référencement privilégié sur les listes de résultats de requête,
- La possibilité d'ajouter jusqu'à CINQUANTE (50) photos de réalisations sur son profil,
- La possibilité de répondre en illimité aux demandes du périmètre souscrit,
- Un accès au logiciel d'activité (contacts, devis, facturation et encaissements),
- La possibilité d'éditer des cartes de visite et prospectus,
- En cas de résiliation de l'Abonnement Premier, l'Utilisateur Professionnel renonce à tous ses avantages,
- Il s'engage également à ce que seulement 3 photos maximum soient conservées dans sa galerie.

Dans le cas de l'offre « BOOSTER » :

- L'option Booster s'active sur les catégories de votre abonnement Premier,
- La possibilité de privilégier le classement de son Profil dans les résultats de recherche, prioritairement aux Utilisateurs n'ayant pas souscrit à cette option, selon le rayon géographique et les catégories d'objets et de services choisis par l'Utilisateur Professionnel,
- Lorsque plusieurs Utilisateurs ont souscrit l'option « BOOSTER » pour le même périmètre géographique et les mêmes catégories de service, alors le classement entre eux se fait selon le type d'option souscrite (nombre de jours « boostés ») et par ordre aléatoire entre les profils Boostés,
- Un référencement donnant lieu à un classement prioritaire sur les listes de résultats de requête,
- L'application ou la suppression du privilège de classement est effective à 00h00 le jour suivant la souscription de l'option,
- En cas de résiliation de l'offre « BOOSTER », l'Utilisateur Professionnel renonce à ses avantages et le classement du profil dans l'affichage des résultats est soumis à la règle standard.

18.2 Durée d'engagement des Utilisateurs Professionnels

L'option « abonnement PREMIER » consiste en un abonnement annuel. Cet abonnement est reconduit annuellement par tacite reconduction à compter de la date de souscription.

L'Utilisateur Professionnel pourra à tout moment, et jusqu'à TROIS (3) mois avant la date d'échéance, demander procéder à la résiliation depuis son Compte Utilisateur, via le Menu Abonnements / Espace Professionnel.

Il continuera d'avoir accès aux fonctionnalités pour la période restant à courir de son abonnement. Cette résiliation prendra effet à l'issue de la période en cours.

L'Utilisateur Professionnel pourra alors procéder à la réalisation des démarches d'archivage des données d'activité le concernant (données de caisse, devis, factures, contacts, historiques divers) qu'il relève de sa responsabilité de conserver.

Le Service procédera alors à la résiliation des services auquel l'Utilisateur Professionnel a accès au titre de l'abonnement PREMIER.

Lors de la résiliation, l'Utilisateur Professionnel autorise le Service, indépendamment de la non-récupération préalable de données par l'Utilisateur Professionnel, à procéder à la destruction de celles-ci.

Les données sont disponibles dans un format standard du marché (.xls, .csv, etc.) qui ne nécessite pas l'usage du Service pour pouvoir être utilisé.

Aucune autre prestation ne sera assurée au titre de la réversibilité, le Service n'étant pas tenu d'assurer une quelconque continuité du service rendu.

Par dérogation à l'**Erreur ! Source du renvoi introuvable.** des conditions (Durée et modifications), dans l'hypothèse où l'Utilisateur Professionnel n'accepterait pas les modifications, ce refus sera considéré comme une désinscription qui ne sera effective qu'à l'issue des engagement initialement souscrits (durée de l'abonnement PREMIER par exemple), l'engagement demeurant applicable aux conditions initialement souscrites jusqu'à l'issue de la période d'engagement.

18.3 Révision des prix

Le tarif applicable à toute prestation à échéance récurrente ou sur abonnement sera révisé à chaque date anniversaire de l'engagement par application automatique de la formule de révision de prix suivante :

$P1=PO (S1/ SO)$ où :

- P1 est le prix révisé en EUR HT
- P0 est le prix contractuel d'origine ou le dernier prix révisé en EUR HT
- S1 est l'indice SYNTEC de référence retenu à la date contractuelle d'origine ou lors de la dernière révision
- SO est l'indice SYNTEC publié à la date de révision du contrat (souscription de l'engagement ou date anniversaire de l'engagement pour les périodes postérieures)

La valeur et la date de l'indice d'origine sont spécifiées à la commande.

L'indice SYNTEC est celui publié par la Chambre syndicale des SSII et éditeurs de logiciels et publié notamment sur le Service <https://syntec-numerique.fr/indice-syntec>, majoré de TROIS points de pourcentage (3%), étant entendu que la variation de l'indice SYNTEC retenue sera celle observée sur l'ensemble de la période courant depuis la dernière révision de prix appliquée par le Service. Au cas où la variation de l'indice SYNTEC serait négative, l'augmentation de la redevance sera de TROIS points de pourcentage (3%).

Toute modification ou substitution de cet indice s'appliquera de plein droit. En cas de disparition de l'indice de révision et à défaut d'accord sur un nouvel indice, ce nouvel indice devra être choisi de telle sorte qu'il soit le plus proche possible de l'indice disparu et qu'il respecte l'esprit de la clause de révision.

Si l'indice de révision est négatif, il conviendra d'appliquer l'indice de révision de l'année précédente. S'il s'agit de la deuxième année d'exécution des engagements, les parties appliqueront l'indice en vigueur à la date de la signature du contrat.

18.4 Défaut de paiement

En cas de non-paiement à l'échéance convenue, l'Utilisateur Professionnel se verra appliquer, sans qu'une lettre de rappel ne soit nécessaire, des pénalités d'un montant égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de DIX (10) points de pourcentage, sur les périodes impayées, calculé par mensualité, à compter du premier jour de retard.

L'Utilisateur Professionnel sera également de plein droit redevable d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de QUARANTE (40) euros par facture impayée, selon les conditions fixées par les dispositions en vigueur du Code de commerce, sauf justification de frais plus élevés, nécessitant une indemnisation complémentaire.

En outre, l'Utilisateur Professionnel devra rembourser tous les frais occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues, et ce, sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient être dus à AlloVoisins.

AlloVoisins pourra également mettre en œuvre les sanctions de l'inexécution prévues à l'**Erreur ! Source du renvoi introuvable.** des Conditions.

18.5 Prix des Options payantes

Le prix de chaque Option payante varie en fonction (i) de la nature de l'option souscrite (ii) du nombre de catégories et (iii) du rayon géographique sélectionné.

Les tarifs appliqués sont ceux en vigueur au jour de l'achat d'une ou plusieurs Options payantes. Ils sont à tous moments accessibles à l'Utilisateur Professionnel sur le Service. Ils sont exprimés en euros et toutes taxes comprises.

AlloVoisins se réserve le droit de modifier les tarifs applicables aux Options payantes à tout moment.

Le prix des Options payantes souscrites restera inchangé tant que l'Utilisateur Professionnel n'apportera pas de modification aux critères sélectionnés des Options payantes ni ne supprimera les Options payantes de son compte personnel.

AlloVoisins se réserve également le droit de modifier le prix des options payantes d'un Utilisateur Professionnel en cas de changement de statut (modifié par le Service ou par l'Utilisateur lui-même).

18.6 Paiement des Options payantes

L'Utilisateur Professionnel souscrit à une ou plusieurs Options payantes :

- En ligne, par carte bancaire, depuis le Site Internet ou son application mobile, ou encore le magasin d'applications mobiles
- Après avoir (i) accepté les présentes conditions générales, (ii) vérifié la nature et les critères des Options payantes choisies et (iii) validé définitivement sa commande

La souscription des Options payantes, hors Abonnement, donne lieu à l'émission d'une confirmation de commande, d'une facture et d'un justificatif de paiement adressés à l'Utilisateur Professionnel par courrier électronique à l'adresse renseignée sur son compte.

Le paiement est effectué via la solution de paiement CHARGE BEE® dont les conditions sont accessibles ici : <https://www.chargebee.com/company/terms/>

Le paiement des options payantes est exigible le jour de la souscription et chaque mois à la date anniversaire de celle-ci, du montant indiqué lors de la souscription de le /des Option(s) payant(s).

Le prix des Options payantes souscrites est intégralement dû en l'absence de suppression ou de modification des critères choisis par l'Utilisateur Professionnel.

En cas de suppression des Options payantes ou de modification des critères choisis par l'Utilisateur Professionnel, le prix est dû pour l'intégralité du mois au cours duquel la suppression ou la modification intervient.

18.7 Remboursement des Options payantes

Les Options payantes souscrites ne sont pas remboursables, notamment dans les cas suivants :

- Lorsque l'Utilisateur Professionnel ne reçoit pas d'alertes lorsqu'aucune annonce postée par les autres Utilisateurs ne correspond aux critères sélectionnés par lui,
- Lorsque le Profil de l'Utilisateur Professionnel est supprimé ou suspendu en raison d'une violation des conditions générales d'utilisation,

Les Options payantes sont personnelles à chaque Utilisateur Professionnel.

Elles ne peuvent en conséquence être cédées ou transférées à d'autres Utilisateurs ou à des tiers.

Article 19. Droit de rétractation à l'égard d'Allovoisins

Les contrats conclus via la plateforme AlloVoisins, que ce soit par le site internet ou l'application mobile, constituent des contrats à distance au sens de l'article L.221-1 du Code de la consommation. Ils ne constituent en aucun cas des contrats hors établissement au sens de l'article L.221-3 du même Code. En conséquence, l'Utilisateur Professionnel, quelle que soit la taille de sa structure, ne bénéficie d'aucun droit de rétractation à l'égard d'AlloVoisins au titre dudit article L.221-3.

Article 20. Utilisation des technologies d'IA et communications vidéo

20.1 Systèmes d'IA utilisés sur la plateforme

AlloVoisins utilise des technologies d'intelligence artificielle pour améliorer l'expérience utilisateur de la plateforme. Ces systèmes automatisés peuvent notamment :

- Suggérer des améliorations aux textes des annonces publiées,

- Faciliter la catégorisation et la recherche des offres et demandes,
- Détecter et retirer automatiquement certains contenus contraires aux présentes conditions, notamment les publications contenant des coordonnées personnelles, les contenus manifestement inappropriés ou offensants, et les annonces ne respectant pas les règles spécifiques à certaines catégories,
- Optimiser les recommandations personnalisées.

Les décisions les plus significatives affectant l'accès d'un utilisateur à la plateforme font l'objet d'une validation humaine. En revanche, certains contenus peuvent être retirés automatiquement pour garantir la sécurité et le respect des règles de la plateforme.

20.2 Conformité au Règlement (UE) 2024/1689 relatif à l'intelligence artificielle (AI Act)

Le système de vérification d'identité biométrique opéré par Didit et déployé par AlloVoisins constitue un système d'intelligence artificielle à haut risque au sens du Règlement (UE) 2024/1689 (« Règlement IA »). En qualité de déployeur de ce système, AlloVoisins s'engage à :

- Informer les Utilisateurs de l'utilisation d'un système d'IA pour le traitement de leurs données biométriques, conformément au Règlement IA ;
- Coopérer avec Didit pour s'assurer que le système satisfait aux exigences applicables aux systèmes à haut risque prévues au Règlement IA.

Droit à l'explication : en application de l'article 86 du Règlement IA, tout Utilisateur ayant fait l'objet d'une décision automatisée dans le cadre de la vérification biométrique dispose du droit d'obtenir une explication sur les raisons principales de cette décision. Ce droit s'exerce en contactant : privacy@didit.me.

Le traitement des données biométriques repose exclusivement sur le consentement explicite et préalable de l'Utilisateur au sens de l'article 9 §2 a) du RGPD. Ce consentement est librement donné, spécifique, éclairé et univoque. Il peut être retiré à tout moment sans conséquence sur l'accès au Service, dans les conditions décrites à l'article 9.3 des présentes.

20.3 Communications vidéo

AlloVoisins propose des fonctionnalités d'échange par vidéo entre utilisateurs. Ces communications sont soumises aux mêmes règles que les autres formes d'échange. Tout comportement inapproprié durant ces sessions peut être signalé via le système prévu à l'article 11.5. Les utilisateurs sont seuls responsables des contenus partagés lors de ces échanges vidéo et s'engagent à respecter les présentes conditions lors de leur utilisation.

Les Utilisateurs Professionnels doivent particulièrement veiller à ce que les échanges vidéo respectent leurs obligations légales, notamment en matière d'information précontractuelle et de conservation des preuves en cas de conclusion d'un contrat par ce biais.

Article 21. Conformité au Digital Services Act

AlloVoisins opère conformément aux exigences du Digital Services Act (DSA) qui sont applicables.

Un système de signalement des contenus potentiellement illégaux ou contraires à nos conditions d'utilisation, détaillé à l'article **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**, répond aux exigences du DSA en matière de modération de contenu.

Conformément au DSA, AlloVoisins a désigné un point de contact dédié aux communications avec les autorités compétentes à l'adresse email dsa@allovosins.com

Article 22. Données à caractère personnel (sous-traitance)

Dans le cadre des fonctionnalités de gestion des informations de contact, d'édition et gestion des devis, des factures et des encaissements, AlloVoisins collecte et traite des données à caractère personnel pour son propre compte.

Toutefois, AlloVoisins est également amené à traiter des données à caractère personnel pour le compte des Utilisateurs Professionnels, en particulier dans le cadre des fonctionnalités précitées.

En conséquence, AlloVoisins s'engage, en tant que sous-traitant de données à caractère personnel pour le compte des Utilisateurs Professionnels en qualité de responsable de traitement, à :

- Traiter les données conformément aux instructions du responsable de traitement,
- Garantir la confidentialité des données traitées,
- Mettre en place des mesures techniques et organisationnelles appropriées,
- Tenir un registre des activités de traitement,

Les engagements détaillés de sous-traitance sont disponibles en Annexe II des présentes conditions.

Article 23. Sanctions de l'inexécution

Chaque Partie envers laquelle un engagement n'a pas été exécuté, ou l'a été imparfaitement, au regard des termes du contrat, pourra :

- Refuser d'exécuter ou suspendre l'exécution de sa propre obligation, y compris par anticipation;
- Provoquer la résolution ou la résiliation du contrat en application de la clause résolutoire stipulée ci-après en cas de manquement grave;
- Demander réparation des conséquences de l'inexécution.

Les sanctions qui ne sont pas incompatibles peuvent être cumulées et des dommages et intérêts peuvent toujours s'y ajouter.

Quelle que soit la cause de la fin du contrat :

- Toutes les sommes restant dues par l'Utilisateur à AlloVoisins seront immédiatement exigibles et l'Utilisateur reste tenu du paiement de tous les Services fournis par le Service jusqu'à la date d'effet de la fin du contrat, et plus généralement du paiement de toutes factures dues et non encore réglées;
- L'accès aux Services pour le l'Utilisateur est suspendu et/ou supprimé.

Article 24. Force majeure

La partie qui en est affectée ne sera pas tenue pour responsable de tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution serait due à la survenance d'un cas de force majeure tels que ceux habituellement reconnus par la jurisprudence.

Chaque partie devra informer l'autre dans les meilleurs délais en cas de survenance d'un événement de force majeure l'empêchant d'exécuter tout ou partie de ses obligations.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées des présentes conditions pendant toute la durée de son existence.

Cependant si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à 1 (UN) mois consécutif, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit des présentes conditions par l'une ou l'autre des parties HUIT (8) jours après notification par tout moyen de cette décision.

Article 25. Durée et modifications

Les présentes conditions s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne des services de www.allovoisins.com.

AlloVoisins se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales et tout document associé, afin notamment de se conformer à toutes évolutions légales, jurisprudentielles, éditoriales et/ou techniques.

Dans l'hypothèse où l'Utilisateur n'accepterait pas ces modifications, il sera libre de se désinscrire. À défaut de désinscription, l'utilisation du Service postérieurement à la modification vaudra acceptation de ces modifications. Les nouvelles conditions seront dès lors applicables au plus tôt un (1) mois suivant la réception de la notification de la modification des Conditions.

Pour les Utilisateurs Professionnels ayant souscrit à des Options payantes, s'ils n'acceptent pas les modifications, ce refus sera considéré comme une désinscription qui ne sera effective qu'à l'issue de la période d'abonnement en cours. L'abonnement demeurera applicable aux conditions initialement souscrites jusqu'à l'échéance prévue, après quoi les nouvelles conditions s'appliqueront en cas de renouvellement.

Article 26. Intégralité

Au cas où un ou plusieurs clauses non-déterminantes figurant dans les Conditions Générales seraient considérées comme non-valides, illégales, inopposables ou inapplicables ou déclarées comme tels en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision de justice passée en force de chose jugée d'une juridiction compétente, les autres articles desdites Conditions Générales resteraient en vigueur et garderaient toute leur force et leur portée.

Les titres des articles n'ont qu'une valeur indicative.

Article 27. Cessibilité des engagements

L'Utilisateur accepte que les droits et obligations issus des présentes Conditions ainsi que de tous les documents qui y sont incorporés par référence puissent librement et de plein droit être cédés par 2CED

à un tiers en cas de fusion, d'acquisition ou autre évènement, sans pour autant qu'il soit porté atteinte à la force et à l'étendue des droits de l'Utilisateur.

Article 28. Utilisation des applications externes

L'utilisation du Service implique le recours à des applications externes telles que notamment Google Maps®, Google connect®, Google Search console®, Open Street Map®, Facebook Connect®.

Cette utilisation est subordonnée à l'acceptation implicite des Conditions Générales d'utilisation respectives de ces applications externes.

L'Utilisateur est averti que les informations y figurant sur les cartes géographiques sont fournies uniquement à titre indicatif.

Article 29. Politique de confidentialité et de respect de la vie privée

La « Politique de Respect de la Vie Privée » du Service de même que les dispositions figurant aux « Mentions Légales », font partie intégrante des présentes conditions.

Dès lors qu'il accepte les présentes conditions, l'Utilisateur déclare accepter également les termes de ces dernières.

Elles sont disponibles à l'adresse suivante : [politique de confidentialité et de respect de la vie privée](#)

En outre, le Service utilise des cookies pour améliorer l'expérience Utilisateur, faciliter la navigation, et mesurer la fréquentation de nos services.

Si l'Utilisateur souhaite s'opposer à l'utilisation des cookies, il doit cliquer [ici](#)

Toutefois, certaines rubriques du Service risquent le cas échéant de ne pas fonctionner sans cookies.

Il est toutefois précisé que, conformément à l'article 17§3 b) du RGPD, le droit à l'effacement ne peut pas s'appliquer lorsque le traitement des données est nécessaire à l'exécution du contrat en cours, notamment en présence d'un abonnement PREMIER ou d'une option BOOSTER actifs.

Dans cette hypothèse, l'Utilisateur Professionnel pourra procéder lui-même à la suppression de son compte à l'échéance de son abonnement. Le droit à l'effacement des données à caractère personnel pourra alors être exercé dans les conditions prévues par le RGPD.

Article 30. Preuve des transactions

L'acceptation des Conditions Générales par voie électronique a, entre les parties, la même valeur probante que l'accord sur support papier, conformément aux articles 1366 et 1368 du Code civil. Sauf preuve contraire apportée par l'Utilisateur par tout moyen, les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du Service dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

Article 31. Indépendance des parties

Le Service et les Utilisateurs sont des parties indépendantes, chacune agissant en son nom et pour son propre compte. Les présentes Conditions ne créent donc aucun lien de subordination, d'agence, de

mandat, société en participation, entreprise commune, de relations employeur/employé ou franchiseur entre le Service d'une part et l'Utilisateur d'autre part.

Article 32. Droit applicable et compétences

Les présentes Conditions Générales sont régies et interprétées conformément au droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond et les règles de forme.

Toutes les contestations qui pourraient s'élever entre des utilisateurs à l'occasion de l'interprétation et/ou de l'exécution des présentes conditions dans le cadre de l'exécution d'une transaction entre eux seront soumises, à défaut d'accord amiable, à la compétence exclusive des juridictions selon les règles légales d'attribution de compétence en vigueur, c'est-à-dire le lieu du domicile de l'utilisateur bénéficiaire ou le lieu d'exécution de la transaction.

ANNEXE I : CONDITIONS GÉNÉRALES TIERCES

Conditions générales STRIPE CONNECT© <https://stripe.com/fr/legal/connect-account>

Conditions générales CHARGE BEE© <https://www.chargebee.com/company/terms/>

Conditions générales DIDIT© <https://didit.me/terms/>

ANNEXE II : ENGAGEMENT DE SOUS-TRAITANCE DE DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL

Le Service met à disposition de ses utilisateurs professionnels des fonctionnalités qui permettent à ces derniers de centraliser leur contact professionnel, d'éditer des devis et factures, de suivre les encaissements.

Ces fonctionnalités permettant aux utilisateurs de traiter les données à caractère personnel correspondantes au moyen de ces fonctionnalités fournies par le Service.

En conséquence, au regard de la réglementation le Service agit en qualité de sous-traitant de données à caractère personnel en ce que les fonctionnalités citées ci-dessus traitent des données personnelles pour le compte des Utilisateurs concernés (les professionnels abonnés à l'option « *PREMIER* », qui sont alors qualifiés de Responsables de Traitement au regard du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (« RGPD »).

Dans le cadre de leurs relations, le Sous-Traitant s'engage à effectuer pour le compte du Responsable de Traitement et à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le Règlement Général sur la Protection des Données.

- Les conditions dans lesquelles le Sous-Traitant s'engage à effectuer pour le compte du Responsable de Traitement les opérations de traitement de données à caractère personnel dans les conditions suivantes :
 - Traiter les données à caractère personnel pour les seules finalités et dans les conditions convenues dans les CGUV afin de fournir les services objets de la sous-traitance;
 - Traiter les données conformément et limitativement aux instructions du responsable de traitement. Si le sous-traitant considère qu'une action constitue une violation à la réglementation, il en informe le responsable de traitement et se réserve le droit de ne pas effectuer le traitement;
 - Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées et veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité, et reçoivent la sensibilisation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel;

- Prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception (Privacy by Design), et de protection des données par défaut (Privacy by Default);
- S'abstenir de modifier, changer ou altérer le contenu des données personnelles, de divulguer des données personnelles ou d'autoriser leur divulgation à un tiers, sauf autorisation écrite expresse du responsable de traitement ou obligation légale;
- Mettre en place des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour:
 - Protéger les données personnelles de tout traitement non autorisé ou illicite et de toute perte, destruction, dommage, modification ou divulgation accidentelles ou illicites;
 - Se conformer à la législation sur la protection des données;
 - Garantir la protection des droits de la personne concernée.
- Communiquer les coordonnées de son Délégué à la Protection des Données :
 - Régis Lechien, Avocat - DPO (355 rue de l'Elorn 29200 Brest)
 - Adresse électronique dédiée dpo@allovosins.com
- Tenir un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Responsable de Traitement comprenant :
 - Le nom et les coordonnées du Responsable de Traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels Sous-Traitants et, le cas échéant, du délégué à la protection des données;
 - Les catégories de traitements effectués pour le compte du Responsable du Traitement;
 - Le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts le nécessitant, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées;
 - Dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles.
- Au terme de la prestation de services relative au traitement de ces données, s'engager à :
 - Détruire toutes les données personnelles ou,
 - Mettre à disposition toutes les données personnelles au Responsable de Traitement.
 - Faire appel à un autre Sous-Traitant (« le sous-traitant ultérieur ») pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il tient l'information à la disposition du Responsable de Traitement qui a la possibilité de s'y opposer pour des motifs légitimes. Il appartient au responsable de traitement de s'assurer qu'il répercute l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.
 - Fournir, au moment de la collecte des données, aux personnes concernées par les opérations de traitement l'information relative aux traitements de données qu'il réalise.
 - Dans la mesure du possible, aider le Responsable de Traitement à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage). Lorsque les personnes concernées exercent auprès du Sous-Traitant des demandes d'exercice de leurs droits,

le Sous-Traitant adresse ces demandes dès réception par courrier électronique au Responsable de Traitement.

- Notifier au Responsable de Traitement toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 24 heures après en avoir pris connaissance et par courrier électronique. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.
- Aider le responsable de traitement pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données, et aider le Responsable de Traitement pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.
- Mettre à la disposition du Responsable de Traitement la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations.

Les conditions dans lesquelles le Responsable de Traitement s'engage à collaborer avec le Sous-Traitant sont les suivantes :

- Fournir au sous-traitant les données nécessaires au traitement;
 - Le Responsable de Traitement reconnaît être le propriétaire de l'intégralité des informations constitutives de données à caractère personnel traitées par le Sous-Traitant. À ce titre, le Responsable de Traitement s'engage à garantir la licéité des données à caractère personnel qu'il transmet au Sous-Traitant. Le Sous-Traitant ne peut être tenu responsable en cas de non-conformité des données visées au Règlement Général sur la Protection des Données ou à l'ordre public;
 - Le Responsable de Traitement s'engage à ce que les données à caractère personnel soient collectées et traitées de manière adéquate, pertinente et limitée au regard des finalités déterminées, explicites et légitimes.
- Collaborer avec le Sous-Traitant afin de lui permettre d'exécuter pleinement ses obligations, et ce notamment en cas de manipulation illégale, d'incidents relatifs à la sécurité ou à la violation des droits des personnes concernées;
- S'assurer que les personnes autorisées à traiter les Données à Caractère personnel reçoivent la formation nécessaire en matière de protection de ces données;
- Veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations du Sous-Traitant;
- Documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le Sous-Traitant;
- Superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du Sous-Traitant.

Le Sous-Traitant s'engage, par une obligation de résultat, à prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles liées à la mise en œuvre de la présente convention. La responsabilité du sous-traitant est limitée à une obligation de moyen concernant l'efficacité de ces mesures.

En cas de sous-traitance ultérieure, le Sous-Traitant initial demeure pleinement responsable devant le Responsable de Traitement de l'exécution par l'autre Sous-Traitant de ses obligations.

Le Responsable de Traitement garantit le respect par ses préposés, salariés ou non, et par tout tiers dont il doit répondre, de toute obligation lui incombant, et notamment de toute prescription légale,

réglementaire, contractuelle, ou administrative relative à la collecte et au traitement de données à caractère personnel.

En cas de condamnation du Responsable de Traitement pour manquement à la réglementation résultant d'une utilisation des services non conforme à la présente convention et si cette situation porte préjudice au Sous-Traitant, le responsable de traitement indemnise pleinement le Sous-Traitant.

En cas de condamnation du Sous-Traitant pour manquement à la réglementation résultant de la poursuite de la fourniture des services conformément aux instructions du Responsable de Traitement, pour lesquelles le Sous-Traitant aura informé le responsable de traitement du caractère potentiellement non conforme à la réglementation, ce dernier indemnise pleinement le sous-traitant.

En cas de réalisation de l'une des hypothèses exposées ci-dessus, le Responsable de Traitement s'engage à rembourser le Sous-Traitant de tous frais résultant du traitement du contentieux du litige de ce dernier.

Aucune Partie ne pourra toutefois être tenue pour responsable envers l'autre Partie en cas de dommage, manque à gagner, perte d'économies anticipées, atteinte à la réputation, perte de clientèle, dommage accessoire ou consécutif.

Informations particulières et instructions :

1. Liste des Sous-Traitants ultérieurs de données à caractère personnel

Liste des Sous-Traitants ultérieurs de données à caractère personnel pour le traitement des DCP du logiciel d'activité :

- MAGIC ONLINE : Hébergement des données (130-134 Avenue du Président Wilson 93512 Montreuil Cedex)
- NEXMO : Routage des SMS (25 Canada Square Level 37, London, England, E14 5LQ)
- INTERSTIS : Service Clients (filiale du groupe VIPP - 11 Boulevard Brune, 75014 Paris)

2. Description des traitements

Le Sous-Traitant est autorisé à traiter pour le compte du Responsable de Traitement les DCP nécessaires pour fournir la ou les Prestation(s) objet du Contrat :

- La nature des DCP traitée est : Catégorie (client, fournisseur, particulier / professionnel, activité, Nom, prénom, Coordonnées, fonction dans la structure...);
- La nature des opérations réalisées sur les DCP est le classement, et le tri par critères, la conservation, l'export;
- La ou les finalité(s) du traitement sont :
 - La conservation et le classement de coordonnées pour la sollicitation et la gestion de la relation commerciale;
 - L'édition de documents d'activité (devis, factures...) comportant les coordonnées des destinataires;
- Les catégories de personnes concernées sont les clients et prospects, les fournisseurs, les partenaires;

ANNEXE III : FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION :

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

À l'attention de *(le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de télécopieur et son adresse électronique) :*

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Date :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

() Rayez la mention inutile*