
Gouache.*Avocats*

www.gouache.fr

4, rue Dufrenoy

75116 Paris

Tel. +(33) 1 45 74 75 92

Fax. +(33) 1 45 74 76 52

contact@gouache.fr

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

DE L'APPLICATION WHO KNOWS

APPLICABLES EN QUALITE DE PARTICULIERS ET CLIENTS

Version en vigueur au **[12/05/2023]**

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

L'APPLICATION WHO KNOWS EST UNE INTERFACE DE MISE EN RELATION ENTRE DES PROFESSIONNELS ET/OU JOBBER PROPOSANT UNE/DES PRESTATION(S) DE SERVICE, VIA LA PUBLICATION DE PROFILS, A DESTINATION D'UTILISATEURS DE L'APPLICATION.

WHO KNOWS AGIT UNIQUEMENT EN TANT QU'INTERMEDIAIRE EN VUE DE LA MISE EN RELATION DE PROFESSIONNEL, JOBBER ET CLIENT UTILISATEUR, VIA L'APPLICATION.

ARTICLE 1. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après les « **CGU** ») s'appliquent à tous les utilisateurs visitant et utilisant (ci-après l'/les « **Utilisateur(s)** ») l'application WHO KNOWS enregistrée et accessible aux adresses suivantes <https://www.who-knows.com> et <https://www.who-knows.fr> (ci-après l' « **Application** ») mise à disposition par la société WHO KNOWS, société par actions simplifiée à associé unique au capital de 1.000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de BOBIGNY sous le numéro 903 423 408 et ayant son siège social sis 58 rue de la Fraternité - 93230 ROMAINVILLE enregistrée sous le numéro de TVA n°FR26 903 423 408 représentée par la société LA RUCHE (RCS Bobigny B 887 868 933) (ci-après « **WHO KNOWS** ») pour consulter et solliciter la réalisation de prestations de service (ci-après le(s) « **Service(s)** ») présentées et proposées par des professionnels ou jobber (ci-après l'/les « **Professionnels et/ou Jobber** ») ayant publié leurs Profils (ci-après l'/les « **Profil(s)** ») sur l'Application.

WHO KNOWS a pour coordonnées électroniques : contact@whoknows.com

WHO KNOWS n'est pas l'éditeur des Profils et/ou du contenu des Profils publiés par les Utilisateurs, les Professionnels et/ou Jobber. WHO KNOWS n'intervient qu'en qualité d'hébergeur en ne réalisant qu'un service d'intermédiation numérique entre les Utilisateurs, les Professionnels et/ou Jobber.

L'Application est hébergée par la société OVH – 140 Quai du Sartel – 59100 ROUBAIX (RCS LILLE B 424 761 419).

ARTICLE 2. DEFINITIONS

ABONNEMENT

A l'issue des trois (3) premières Mises en relation gratuites, le Professionnel et/ou le Jobber ne pourra recevoir de nouvelle(s) Mise(s) en relation qu'à la condition d'avoir souscrit un Abonnement payant dont les conditions financières sont déterminées à l'article 15 des CGUV applicables aux Professionnels et Jobber et accessibles au lien suivant <https://www.who-knows.fr/cguv/>.

**APPLICATION /
APPLICATION WHO
KNOWS**

Désigne l'application WHO KNOWS accessible aux adresses suivantes <https://www.who-knows.com> et <https://www.who-knows.fr>, téléchargeable et utilisable dans les conditions décrites aux présentes conditions générales d'utilisation pour les Utilisateurs et décrites aux conditions générales d'utilisation et de vente pour les Professionnels et/ou Jobber accessibles au lien suivant <https://www.who-knows.fr/cguv/>, mise à disposition par WHO KNOWS et permettant la mise en relation à distance d'Utilisateurs et de Professionnels et/ou Jobber pour la proposition et la réalisation de Service(s).

NOTATION

La Notation est l'expression de la satisfaction d'un Utilisateur, Professionnel ou Jobber, sur le Service intervenu entre eux.

Cette Notation est émise et publiée par un Utilisateur, un Professionnel ou un Jobber, pour que le Service soit considéré comme réalisé.

La Notation ne pourra être émise que si un Service a effectivement été réalisé entre un Utilisateur et un Professionnel ou Jobber.

La Notation est composée d'une note allant de (1) à cinq (5), un (1) étant entendu comme la note la plus basse, accompagnée de sa représentation sous forme d'étoiles.

Chaque Profil Utilisateur, Professionnel ou Jobber présente la moyenne, sous forme chiffrée et d'une représentation d'étoiles associées, de toutes les Notations émises par d'autres Utilisateurs, Professionnels et/ou Jobber émises à son égard.

JOBBER

Désigne le prestataire de Service(s) qui propose, en dehors de tout cadre professionnel (de forme sociale ou professionnelle), de prêter un/des Service(s) à des Utilisateurs.

La relation entre le Jobber et l'Application est régie par les CGUV consultables au lien suivant <https://www.who-knows.fr/cguv/>.

**CONDITIONS
GENERALES DES
NOTATIONS**

Désigne les conditions édictées par WHO KNOWS régissant les Notations publiés sur l'Application accessibles au lien suivant https://www.who-knows.fr/conditions_générales_de_notations/.

**CONDITIONS
GENERALES
D'UTILISATION (CGU)**

Désigne les présentes règles d'utilisation de l'Application édictées par WHO KNOWS pour les Utilisateurs.

**CONDITIONS
GENERALES
D'UTILISATION ET DE
VENTE (CGUV)**

Désigne les règles d'utilisation de l'Application édictées par WHO KNOWS pour les Professionnels et/ou Jobber ainsi que les conditions générales de vente des services proposés par WHO KNOWS, à savoir les Abonnements à destination des Professionnels et/ou Jobber et de l'Option payante « Autour de moi » à destination uniquement des Professionnels, dont les conditions sont accessibles au lien suivant : <https://www.who-knows.fr/cguv/>.

LIEN(S) DE RELATION

Lien(s) de relation(s) commun(s) entre un Utilisateur et un Professionnel ou Jobber présenté par l'Application suivant les contacts renseignés par l'Utilisateur, le Professionnel ou le Jobber à son inscription.

**POLITIQUE DE
CONFIDENTIALITE**

Désigne les conditions et modalités de collecte, de traitement et de protection des données personnelles des Utilisateurs, Professionnels et/ou Jobber, accessibles au lien suivant : https://www.who-knows.fr/politique_de_confidentialite/.

PROFESSIONNELS

Désigne le prestataire de Service(s), personne physique ou morale, dûment enregistrée auprès des autorités nationales pour l'exercice de son activité et disposant à cet effet, d'une structure sociale pour laquelle son registre d'immatriculation (RCS, RM ou tout autre registre) a été communiqué pour vérification à WHO KNOWS et, en contrepartie de quoi, cette dernière lui a attribué un badge de référencement « Pro ».

La relation entre le Professionnel et l'Application est régie par les CGUV consultables au lien suivant <https://www.who-knows.fr/cguv/>.

PROFIL

Désigne le compte personnel de l'Utilisateur, du Professionnel et/ou du Jobber que ces derniers doivent obligatoirement se créer pour pouvoir accéder et utiliser l'Application, renseigner leur informations et consulter, recevoir, proposer ou prester des Service(s).

Un même Profil peut servir à un même individu qui revêt, selon l'utilisation qu'il fait de l'Application, sa qualité de Professionnel s'il propose un ou plusieurs Service(s), sa qualité de Jobber, s'il propose un ou plusieurs Services(s) en tant que personne physique en dehors de

toute activité professionnelle, ou sa qualité d'Utilisateur, s'il demande la réalisation d'un Service.

Dans ces conditions, les présentes CGU ne s'appliqueront que si l'utilisation de l'Application a été réalisée en qualité d'Utilisateur.

METIER(S) Désigne une ou plusieurs activité(s) que le Professionnel ou Jobber a sélectionné et propose de prester via l'intermédiation de l'Application WHO KNOWS.

MISE(S) EN RELATION Désigne tout échange entre d'une part, un prestataire de service Professionnel ou Jobber avec d'autre part, tout potentiel client Utilisateur en vue de la réalisation d'un Service. La Mise en relation est réalisée dès le premier envoi d'une demande émise par l'Utilisateur.

SERVICE(S) Désigne toute prestation de service proposée et/ou exécutée par un Professionnel ou Jobber via l'Application à destination d'/des Utilisateur(s).

UTILISATEURS Désigne toute personne physique ou morale qui réalise une ou plusieurs Mise(s) en relation avec des Professionnels ou Jobber via l'Application aux fins de réalisation d'un Service, que le Service soit ultérieurement réalisé ou non, et dont les conditions et modalités d'utilisation de l'Application sont régies par les CGU accessibles au lien suivant <https://www.who-knows.fr/cgu/>.

WHO KNOWS Désigne la société WHO KNOWS, société par actions simplifiée au capital de 1.000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de BOBIGNY sous le numéro 903 423 408 et ayant son siège social sis 58 rue de la Fraternité - 93230 ROMAINVILLE représentée par la société LA RUCHE (RCS Bobigny B 887 868 933) réalisant la mise à disposition de l'Application WHO KNOWS.

ARTICLE 3. OBJET ET OPPOSABILITE DES CGU

Les CGU ont pour finalité de définir les modalités et conditions d'utilisation de l'Application par les Utilisateurs.

La politique de confidentialité de WHO KNOWS, accessible au lien suivant https://www.who-knows.fr/politique_de_confidentialite/, ainsi que toute autre information légale ou

contractuelle publiée sur l'Application par WHO KNOWS font parties intégrantes des présentes CGU.

L'accès à l'Application et son utilisation impliquent l'acceptation, entière et sans réserve, des présentes CGU par les Utilisateurs.

Les CGU entrent en vigueur à compter de leur publication.

WHO KNOWS demeure libre de les modifier à tout moment.

La version applicable est la version en vigueur au jour de l'utilisation de l'Application par l'Utilisateur, ce dernier pouvant télécharger, imprimer et/ou conserver lesdites CGU sur un support durable à tout moment.

Les Utilisateurs peuvent prendre connaissance de Conditions Générales d'Utilisation et de Vente (CGUV) de l'Application régissant les relations entre WHO KNOWS et les Professionnels et/ou Jobber au lien suivant <https://www.who-knows.fr/cguv/>.

Il est rappelé que le rôle de WHO KNOWS se limite à la mise en relation des Professionnels et/ou Jobber avec des Utilisateurs. Tout contrat conclu par le recours à l'Application, sera exclusivement régi par les conditions générales de vente du Professionnel et/ou Jobber avec qui a été conclu la vente de(s) Service(s). WHO KNOWS ne peut être considérée comme partie à un quelconque accord conclu entre les Professionnels et/ou Jobber et les Utilisateurs via l'Application.

ARTICLE 4. CONDITIONS DE TELECHARGEMENT ET D'ACCES A L'APPLICATION

L'Application est téléchargeable gratuitement depuis n'importe quel lieu par tout Utilisateur sur smartphone.

L'accès et l'utilisation de l'Application, fonctionnant par le biais d'un accès distant, nécessitent une connexion au réseau de télécommunications « Internet ». L'Utilisateur devra disposer d'un navigateur Internet à jour permettant l'utilisation optimale de l'Application.

Cet accès Internet devra être fourni par un opérateur de télécommunications tiers dont le choix, le coût et les modalités d'accès relèvent de la seule responsabilité de l'Utilisateur et de son prestataire de télécommunications.

Tout équipement disposant de l'Application ou connecté à l'Application est utilisé sous la seule responsabilité de l'Utilisateur. En conséquence, la responsabilité de l'Application et/ou de WHO KNOWS ne pourra être recherchée pour toute atteinte directe ou indirecte à l'équipement et/ou l'Application, quelle qu'en soit sa nature (telles que virus, perte ou vol de données, atteintes au logiciels, etc), sauf en cas de manquement grave de l'Application et/ou de WHO KNOWS à ses obligations.

L'Utilisateur devra donc disposer de tout matériel et logiciel requis pour l'accès et l'utilisation de l'Application qui relèvent de son seul choix et de sa seule responsabilité.

Pour télécharger l'Application, l'Utilisateur doit :

1. Se connecter à son service de téléchargement d'Application accessible sur Android ou Apple,

2. Renseigner « WHO KNOWS » dans la barre de recherche prévue à cet effet,



3. Cliquer sur l'onglet de l'application matérialisée par le logo suivant :

4. Accepter le téléchargement dans les conditions proposées par son équipement et son interface de téléchargement.

ARTICLE 5. CONTENU DE L'APPLICATION

L'Application a pour objet le rapprochement entre des Utilisateurs avec des Professionnels ou Jobber en proposant une solution informatique qui permet :

- De se créer un Profil Utilisateur, Professionnel ou Jobber,
- Aux Professionnels ou Jobber de présenter leur offre de Service(s) via l'Application en publiant leur Profil à cet effet,
- Aux Utilisateurs de consulter des Profils de Professionnels ou Jobber selon le(s) Service(s) ou Métiers(s) recherché(s),
- De consulter les Profils d'Utilisateurs, de Professionnels et de Jobber, les Liens de relation entre eux ainsi que leur Notation,
- Pour les Professionnels et/ou Jobber de souscrire un/des Abonnement(s) payant(s) pour proposer des Service(s) suivant les trois (3) premières Mises en relations et de procéder à son paiement,
- Pour les Professionnels, de souscrire l'Option payante « Autour de moi » et de procéder à son paiement,
- De mettre à disposition une messagerie sur l'Application permettant aux Utilisateurs, Professionnels et Jobber d'être Mis en relation et d'échanger entre eux,
- De porter à connaissance les Conditions Générales d'Utilisateur et de Vente (CGUV) applicables aux Professionnels et Jobber, les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) applicables aux Utilisateurs ainsi que la politique de confidentialité de WHO KNOWS et de toutes ces autres mentions légales ou contractuelles,
- De permettre de noter l'Utilisateur, le Professionnel ou Jobber après la réalisation du Service,
- De signaler un abus constaté sur l'Application par un Utilisateur, un Professionnel ou Jobber,
- De suivre toutes réclamations, quelle qu'en soit la nature, nées entre un Utilisateur, un Professionnel ou un Jobber dont l'Application serait en cause dans le différend ou aiderait à le résoudre,

- De paramétrer, gérer ou supprimer son Profil,
- De recevoir des notifications de l'Application permettant d'être alerté de la réception de messages privés et de toute autre échange avec un Professionnel ou un Jobber, et ce notamment en cas d'acceptation ou de refus d'un Service par un Professionnel ou Jobber.

ARTICLE 6. FONCTIONNALITES DE L'APPLICATION

6.1 L'onglet « Contact »

L'onglet « Contact » permet à l'Utilisateur d'intégrer les contacts préenregistrés dans son téléphone mobile au sein de l'Application afin de provoquer des Liens de relation avec des Professionnels et/ou Jobber ainsi que des autres Utilisateurs.

6.2 L'onglet « Recherche »

L'onglet « Recherche » permet à l'Utilisateur d'effectuer une recherche de Profils de Professionnels ou Jobber, classé par Métier et pouvant prester un type de Service souhaité, dans la ville renseignée par l'Utilisateur.

6.3 Les onglets « Echanges » et « Mon Réseau »

L'onglet « Echanges » est un service de messagerie instantanée qui permet à l'Utilisateur de générer des Mises en relations puis de consulter les messages envoyés et/ou reçus via l'Application entre lui et les Professionnels et/ou Jobber.

Toute nouveau message adressé par un Professionnel ou Jobber est indiqué à l'Utilisateur par une notification.

Une fois le Service réalisé, le(s) message(s) échangé(s) avec le Professionnel ou Jobber sera(ont) transférés en tant qu'archive et ne sera plus directement visible dans l'espace « Echanges ». Toutefois, l'Utilisateur a la possibilité de les consulter à tout moment dans l'onglet « Archive » prévu à cet effet dans l'espace « Echanges ».

L'onglet « Mon Réseau » est un service de messagerie instantanée qui permet à l'Utilisateur d'échanger des messages privés avec des Profils dont ils disposent déjà des contacts enregistrés sur son téléphone mobile.

Toute communication, échange, messages, ou toute information quelle qu'en soit sa nature ou son support, doit être réalisée conformément à l'article 8 aux engagements de l'Utilisateur et plus généralement aux règles de politesse, de bonnes mœurs, de bienséance et de courtoisie. A défaut, WHO KNOWS se réserve le droit de suspendre totalement ou partiellement et/ou résilier le Profil de l'Utilisateur ayant enfreint ses règles susvisées, dans les conditions de l'article 9, outre toute action en justice qui pourrait être initiée par l'Application, WHO KNOWS, un Professionnel ou Jobber ou tout tiers victime.

WHO KNOWS n'a pas accès aux messages échangés entre les Utilisateurs, les Professionnel ou les Jobber, ceux-ci étant considérés comme privés, mais qui pourront faire l'objet de signalement et de communication à WHO KNOWS en cas d'infraction dans les conditions de l'article 17.

En conséquence, il est recommandé à l'Utilisateur, notamment de :

- Être vigilant dans la communication des informations transmises à son initiative ou à la demande du Professionnel ou Jobber,
- Ne pas communiquer d'informations confidentielles, privées ou personnelles, qui ne seraient pas nécessaires à l'exécution du/des Service(s),
- Ne pas communiquer de coordonnées bancaires,
- Ne pas communiquer toutes autres informations qui ne s'inscriraient pas dans la bonne utilisation de l'Application ou en dehors de ce qui est raisonnablement nécessaire à l'exécution du/des Service(s).

Toute donnée transmise par l'Utilisateur, quelle qu'en soit sa nature ou son support, et qu'elle contrevienne ou non aux recommandations ci-dessus, est transmise sous la seule responsabilité de l'Utilisateur qui en supporte seul toutes les conséquences.

Toutefois, l'Application met à disposition de l'Utilisateur un onglet lui permettant de signaler toute atteinte ou présomption d'atteindre au présentes CGU et/ou de signaler tout abus de son interlocuteur.

6.4 L'onglet « Autour de moi »

L'onglet « Autour de moi » permet à l'Utilisateur de consulter les Profils de Professionnels ayant souscrit à l'Option payante « Autour de moi » à des fins publicitaires, selon un classement basé sur la distance géographique qui le sépare de ce Professionnel, le classement étant décroissant du Professionnel au plus proche de lui au plus loin de lui.

Les conditions de souscription et les conditions tarifaires de cette Option payante « Autour de moi » sont accessibles au sein des CGUV accessibles au lien suivant <https://www.who-knows.fr/cguv/> et influence l'ordre de classement des Professionnels dans les conditions présentées au sein des Conditions de référencement et de classement accessibles au lien suivant https://www.who-knows.fr/conditions_de_classements/.

6.5 L'onglet « Mon profil »

L'onglet « Mon profil » permet de consulter, de se déconnecter et de supprimer son Profil Utilisateur dans les conditions de l'article 7.

L'Utilisateur pourra modifier l'intégralité des informations obligatoires ou facultatives qu'il aura renseigné au cours de son inscription en contactant le service client WHO KNOWS pour procéder à la modification de son nom, prénom et pseudo, à l'exception de son numéro de téléphone qu'il pourra changer lui-même à tout moment en renseignant son ancien puis son nouveau numéro de téléphone dans l'espace prévu à cet effet.

ARTICLE 7. INSCRIPTION, CONNEXION SUR L'APPLICATION - DECONNEXION ET SUPPRESSION DU COMPTE

La création d'un compte est obligatoire pour toute personne qui souhaite accéder et utiliser l'Application (ci-après désigné le « Profil » ou « Profil Utilisateur »).

L'Utilisateur doit être majeur et disposer de la capacité juridique de contracter.

L'Utilisateur peut être mineur sous réserve de disposer de toute autorisation de ses représentants légaux pour agir conformément aux fins prévues dans les présentes CGU et pour l'autoriser à conclure tout acte ou contrat, demander un Service, autoriser la transmission de ses données

personnelles ou signer tout formulaire ou demande d'acceptation émis par l'Application.

Chaque personne physique ne peut disposer que d'un seul Profil étant rappelé qu'un même Profil, affecté selon un numéro de téléphone, peut être utilisé par un Utilisateur, un Professionnel ou un Jobber, selon qu'il demande ou propose un Service.

Tout doublon constaté par WHO KNOWS ou signalé par un Utilisateur, un autre Professionnel ou Jobber, entrainera la restriction totale ou partielle, la suspension ou la suppression de ce Profil dans les conditions de l'Article 9.

7.1 Création du Profil Utilisateur

Pour procéder à la création d'un Profil Utilisateur, ce dernier devra suivre les étapes décrites ci-dessous dans l'ordre chronologique suivant :

1. Avoir téléchargé l'Application dans les conditions de l'article 4,



2. Cliquer sur l'onglet de l'application matérialisée par le logo suivant :
3. Cliquer sur l'onglet « Inscription »,
4. Indiquer son numéro de téléphone mobile précédé de l'indicateur du pays afférent.

A cet effet, l'Utilisateur recevra un code de vérification par SMS au numéro de téléphone communiqué composé de six (6) chiffres qu'il devra reporter dans l'application.

Dans l'hypothèse où l'Utilisateur n'aura pas reçu ce code de vérification, l'Utilisateur dispose de la faculté de cliquer sur l'onglet « Vous n'avez pas reçu de SMS ? » afin de recevoir un nouveau code de vérification.

5. L'Utilisateur devra préciser sa qualité d'Utilisateur en cochant/laissant décoché l'onglet prévu à cet effet à côté de la question « Proposez-vous des services ? ». En conséquence, il apparaîtra à droite du terme « Profil », la confirmation de son statut d'Utilisateur.
6. L'Utilisateur devra ensuite renseigner ses données personnelles obligatoires suivantes :
 - Sa civilité entre « Madame » ou « Monsieur », l'onglet « Société » étant réservé aux Professionnels et Jobber,
 - Son nom, qui ne sera pas visible des autres utilisateurs de l'Application,
 - Son prénom, qui ne sera pas visible des autres utilisateurs de l'Application,
 - Un pseudo de son choix qui lui servira de dénomination dans l'usage de l'Application et qui sera connu des autres utilisateurs,
 - Sa date de naissance,
 - Sa location en indiquant le code postal et la ville afférente.

A défaut de communication de l'une des informations précitées, l'Utilisateur ne pourra pas procéder à la création de son Profil.

7. L'Utilisateur devra cliquer sur « Continuer » pour valider les informations renseignées.
8. L'Utilisateur devra ensuite renseigner les informations obligatoires de contact suivantes :

- Son email,
 - Renseigner un mot de passe de 8 à 16 caractères de son choix,
 - Confirmer le mot de passe précédemment renseigné.
9. L'Utilisateur devra ensuite cliquer sur « Continuer » pour valider les informations précédemment renseignées.

L'Utilisateur s'engage, lors de la création de son Profil et pendant toute la durée de l'utilisation de l'Application à renseigner et mettre à jour les informations susvisées afin de celles-ci soient exactes et conformes à la réalité.

WHO KNOWS pourra demander à l'Utilisateur tout document ou information complémentaire pour en justifier et pourra, en l'absence de réponse de l'Utilisateur suspendre ou résilier le Profil de l'Utilisateur dans les conditions de l'article 9.

10. L'Utilisateur devra ensuite sélectionner a minima trois (3) contacts parmi sa liste de contact téléphonique.

Chacun des contacts recevra ensuite un SMS l'invitant à rejoindre l'application WHO KNOWS.

11. L'Utilisateur devra ensuite cliquer sur « Continuer » pour valider les informations précédemment renseignées.

12. L'Utilisateur devra ensuite cliquer sur « M'inscrire » pour finaliser son inscription.

13. La création du Profil est confirmée par courrier [nepasrepondre@w-knows.fr].

La création d'un Profil par l'Utilisateur ainsi que l'accès et l'utilisation de l'Application emportent son acceptation pleine et sans réserve aux présentes CGU et à tout document et informations légales ou contractuelles publiées sur l'Application par WHO KNOWS.

14. Pour pouvoir accéder à l'Application, l'Utilisateur devra ensuite procéder à sa connexion suivant le procédé décrit à l'article 7.2.

7.2 Connexion au Profil Utilisateur

Pour se connecter à son Profil, l'Utilisateur devra :

1. Renseigner les informations suivantes afférents à son Profil :
 - Son numéro de téléphone mobile,
 - Le mot de passe associé à son Profil.
2. Cliquer sur « Connexion ».

L'Utilisateur dispose de la faculté, en cas d'oubli de son mot de passe, de le récupérer en cliquant sur l'onglet « Mot de passe oublié ». L'Utilisateur recevra alors un courriel électronique contenant un code qu'il devra ensuite renseigner sur l'Application avant de pouvoir renseigner son nouveau mot de passe puis le confirmer en le renseignant une seconde fois.

7.3 Déconnexion du Profil Utilisateur

Une fois connecté à son Profil sur l'Application, le Profil reste accessible directement sans nouvelle connexion. L'Utilisateur peut toutefois s'en déconnecter en cliquant l'onglet « Mon profil » puis « Déconnexion ».

7.4 Confidentialité des identifiants du Profil

L'Utilisateur s'engage à maintenir confidentiel les identifiants de son Profil. Toute utilisation, perte, détournement ou vol des identifiants et leurs conséquences seront intégralement supportées par l'Utilisateur.

Chaque Profil est strictement personnel et ne peut être cédé, transféré et/ou utilisé par un tiers, pour quelle que raison et par quel que procédé que ce soit. Toute connexion est réputée être réalisée par le titulaire du Profil et aux informations qui auront été renseignées. En conséquence, le titulaire du Profil sera tenu responsable envers WHO KNOWS, les Professionnels ou Jobber, les autres Utilisateurs ou tout autre tiers qui pourraient avoir subi un préjudice.

L'Utilisateur pourra signaler toute atteinte ou présomption d'atteinte à son Profil, ses informations ou tout problème de confidentialité ou d'usurpation du Profil via l'onglet de signalement prévu à cet effet. Le signalement pourra avoir pour effet, si le Profil n'est pas récupérable ou transférable sans garantir la sécurité de ses données, à sa suppression par WHO KNOWS, entraînant la perte de toutes données qui lui est associé et non récupérable.

En tout état de cause, WHO KNOWS se réserve le droit de suspendre et/ou résilier le Profil de l'Utilisateur qui agirait en contradiction avec les dispositions des présentes CGU conformément à l'article 9.

7.5 Suppression du Profil

Pour supprimer définitivement son Profil de l'Application, l'Utilisateur devra envoyer un courriel à Sav@who-knows.fr.

La suppression définitive du Profil interviendra sous 14 jours.

7.6 Informations du Profil prises en compte en cas de litige

Les informations du Profil de l'Utilisateur prises en compte sont les informations qui étaient publiées au jour de l'utilisation de l'Application, outre toute modification ou changement apporté au Profil ultérieurement qui affecterait les informations précédemment enregistrées.

ARTICLE 8. ENGAGEMENTS DE L'UTILISATEUR

8.1 Règles d'accès et d'utilisation de l'Application

Chaque Utilisateur s'engage à utiliser l'Application conformément aux lois, aux règlements et toutes dispositions obligatoires en vigueur, ainsi qu'aux présentes CGU et également aux règles de bienséance, de politesse, de bonnes mœurs et de courtoisie.

Chaque Utilisateur est responsable de l'accès et de l'utilisation qu'il fait de l'Application et des actes et/ou conséquences afférents.

L'accès et l'utilisation à l'Application est présumée être celle de l'Utilisateur qui s'est connecté sous son Profil.

L'Utilisateur est seul responsable de toutes les informations renseignées dans son Profil et du contenu qu'il publie.

WHO KNOWS et l'Application ont la qualité d'intermédiaires et d'hébergeur au sens de l'article 6 de la loi pour la confiance dans l'économie numérique en date du 21 juin 2004.

L'Utilisateur s'abstient de perturber et/ou de porter atteinte, par quelle que manière et par quel que procédé que ce soit, à l'Application et ce notamment, à son fonctionnement, son accès, son utilisation, ses dispositions, sa sécurité, ses données, son contenu, ses éléments et ses droits, sous peine d'engager sa responsabilité.

L'Utilisateur s'abstient également de perturber et/ou de porter atteinte, par quelle que manière et par quel que procédé que ce soit, aux tiers ou autres utilisateurs de l'Application, comprenant notamment les autres Utilisateurs, les Professionnels ou Jobber ainsi que les prestataires tiers.

A ces fins, et sans que cette liste ne soit limitative, l'Utilisateur s'engage notamment à :

- Publier des informations sincères, véritables et loyales,
- Ne pas renseigner ou publier d'information et contenu trompeur, mensonger ou illicite,
- Ne pas publier de contenu contraire aux dispositions légales, réglementaires, ou toutes mesures en vigueur, aux présentes CGU ou toutes autres conditions contractuelles ou mentions légales applicables,
- Ne pas publier de contenu contraire aux bonnes mœurs, règles de bienséance et de courtoisie ou tout contenu injurieux, vulgaire, diffamatoire, menaçant, d'harcèlement, haineux, raciste...
- Ne pas publier, transférer ou utiliser de contenu pour lequel l'Utilisateur ne dispose d'aucun droit ou qui enfreindrait le droit de propriété intellectuelle de WHO KNOWS ou de tiers,
- Ne pas publier de contenu ou de liens hypertextes autre que celui autorisé dans son Profil,
- Usurper l'identité, faire croire ou provoquer toute assimilation de son Profil avec un autre Profil, une entité, une personne physique ou morale qu'il n'est pas ou pour laquelle il ne dispose d'aucun pouvoirs,
- Collecter, transmettre ou utiliser toutes données à des fins autres que celles prévues pour l'exécution des présentes CGU,
- Enfreindre par ses actions l'ensemble des règles susvisées ou profiter de l'accès ou de l'utilisation de l'Application pour agir aux mêmes fins.

8.2. Engagements de l'Utilisateur sur le(s) Service(s)

L'Utilisateur doit procéder à la demande de Service(s) auprès du Professionnel ou Jobber de son choix en s'informant au préalable des caractéristiques essentielles présentées par le Professionnel ou Jobber sur le Service et le Profil du Professionnel ou Jobber sollicité puis en indiquant avec exhaustivité et exactitude les informations nécessaires à la bonne réservation et la meilleure exécution du Service demandé.

Toutes demandes ou contestations quant au(x) Service(s) seront résolue(s) entre l'Utilisateur et le Professionnel ou Jobber qui l'exécutera, l'Application ou WHO KNOWS n'étant pas partie au contrat de prestation de service conclu entre eux.

Afin de garantir la meilleure exécution du Service pour lequel il a sollicité le Professionnel ou le Jobber, l'Utilisateur s'engage à :

- Répondre dans les meilleurs délais aux demandes formulées par le Professionnel ou le Jobber, sans que cet engagement constitue une obligation de sa part,
- S'informer raisonnablement et donner toutes les informations nécessaires au Professionnel ou Jobber pour la bonne exécution du Service,
- S'accorder sur les conditions essentielles du Service avec le Professionnel ou Jobber et ce notamment, le prix, la date et/ou la durée, son lieu d'exécution, ses modalités et conditions

- particulières,
- Informer et confirmer avec le Professionnel ou le Jobber de toute modification intervenue quant au Service entre la Mise en relation et sa réalisation,
- Assumer toutes conséquences résultant de l'exécution du Service par le Professionnel ou Jobber, qu'elles soient financières, contractuelles ou délictuelles ou de quelle que nature que ce soit, le contrat de prestation de service n'étant conclu qu'entre eux et WHO KNOWS ou l'Application n'y étant pas partie,
- A l'issue de la réalisation du Service, procéder à la Notation du Professionnel ou Jobber pour clôturer la Service.

8.3 Recours au travail dissimulé et engagements de l'Utilisateur

Par ailleurs, l'Utilisateur garanti ne pas recourir aux services de l'Application pour permettre ou profiter, de tout travail dissimulé ou de toute activité illégale, non autorisée ou en violation de dispositions légales ou réglementaires en vigueur.

Il est rappelé à l'Utilisateur qu'il pourrait revêtir la qualité d'employeur et ainsi, devoir procéder à toutes déclarations et paiements de taxes et/ou cotisations afférentes, dont il peut prendre connaissance au lien suivant : <https://www.urssaf.fr/portail/home/>

Il est rappelé à l'Utilisateur que seul le contrat de prestation de service conclu avec un Professionnel ou Jobber le lie exclusivement avec ce dernier, sans que l'Application ou WHO KNOWS puisse être partie à ce contrat.

En conséquence, et pour le(s) Service(s) réalisé(s), il appartient au seul Professionnel ou Jobber et à l'Utilisateur :

- D'établir et délivrer tout devis, facturation ou toute attestation afférente au Service,
- Signer tout document ou contrat nécessaire,
- S'enquérir de toutes obligations et informations idoines,
- Déclarer le Service réalisé et payer les impôts, taxes, cotisations ou prélèvements de toute nature afférents.

ARTICLE 9. RESTRICTION TOTALE OU PARTIELE, SUSPENSION OU SUPPRESSION DU PROFIL DE L'UTILISATEUR

WHO KNOWS pourra prononcer toute restriction, suspension ou suppression du Profil de l'Utilisateur contre ce dernier qui aurait :

- Violé des dispositions légales, réglementaires, ou toutes mesures obligatoires en vigueur,
- Enfreint l'une des présentes dispositions des CGU,
- Enfreint l'une des dispositions des conditions générales ou contractuelles auxquelles se rattachent les présentes CGU (politique de confidentialité...),

WHO KNOWS pourra agir aux mêmes fins contre l'Utilisateur :

- En application d'une décision de justice passée en force de chose jugée,
- Pour faire suite à la demande de toute autorité ou administration dûment habilitée,
- En cas de signalement exercé dans les conditions de l'article 17,
- Pour remplir ses obligations légales et réglementaires.

WHO KNOWS se réserve également le droit, outre toute restriction, suspension ou suppression du Profil de l'Utilisateur et/ou de l'exercice de toute action en justice, et ce, sans indemnités :

- De demander tout document ou information nécessaire à l'Utilisateur permettant de justifier de la véracité des informations et contenus renseignés ou publiés par lui, et ce, pour des informations et contenus postérieurs ou actuels au moment du contrôle de WHO KNOWS, et/ou
- Dans l'hypothèse d'informations et contenus trompeurs, mensongers ou illicites, d'en demander leur modification ou leur retrait sous un délai fixé par WHO KNOWS, et/ou,
- De justifier de tous droits et autorisations obtenus relatifs aux informations et contenus publiés ou renseignés par l'Utilisateur.

Si l'Utilisateur n'a pas répondu sous le délai convenu dans la notification envoyée par WHO KNOWS ou dont la réponse ne peut être considéré comme satisfaisante, WHO KNOWS pourra :

- Restreindre totalement ou partiellement l'accès ou l'utilisation du Profil ou de l'Application,
- Suspendre l'accès, l'utilisation et/ou le Profil ou l'accès ou l'utilisation à l'Application, pour une durée déterminée ou indéterminée, et/ou
- Supprimer le compte de tout Utilisateur.

La notification sera effectuée à l'adresse électronique indiquée sur le Profil de l'Utilisateur.

Cette notification contient l'exposé des motifs, transmis sur un support durable, pour lequel/lesquels WHO KNOWS procède à la restriction, suspension ou suppression.

Cet exposé des motifs contient une référence aux faits ou aux circonstances spécifiques, y compris le contenu de signalement éventuel, qui a conduit à la décision de WHO KNOWS avec, pour chacun des faits reprochés, la référence aux motifs légaux ou contractuels applicables.

Toute absence de réponse entraîne le maintien de la restriction ou de la suspension du Profil de l'Utilisateur et de son accès et utilisation de l'Application.

Pour tout contenu manifestement illicite ou illégal, le Profil sera immédiatement rendu inaccessible par WHO KNOWS ou suivant un signalement d'un utilisateur de l'Application dans les conditions de l'article 17.

Lorsque WHO KNOWS indique dans la notification qu'elle prononcera une suppression du Profil d'un Utilisateur, ce dernier dispose de la faculté de présenter ses justifications sous trente (30) jours avant que la suppression ne prenne effet suivant la suspension du Profil.

Cependant, l'exposé des motifs d'une notification ou le respect du délai de préavis de trente (30) jours en cas de suppression ne sera pas applicable si :

- WHO KNOWS est soumis à une obligation légale ou réglementaire de résilier le Profil, sans pouvoir respecter le délai,
- Pour une raison impérative prévue par le droit national, européen ou international en vigueur,
- WHO KNOWS peut apporter la preuve que l'Utilisateur a déjà enfreint à plusieurs reprises les présentes CGU applicables et qu'il se trouve en situation de récidive.

Dans l'hypothèse où la réponse apportée par l'Utilisateur sur les faits qui lui sont reprochés satisfait WHO KNOWS, ce dernier rétabli les droits de l'Utilisateur dans les meilleurs délais.

Toute suspension, restriction, interruption de l'accès ou de l'utilisation de l'Application ou du Profil de l'Utilisateur ou de sa suppression, ne peut donner droit à une quelconque indemnisation ou compensation de la part de WHO KNOWS.

ARTICLE 10. ENGAGEMENTS DU PROFESSIONNEL OU JOBBER

10.1. Règles d'accès et d'utilisation de l'Application

Chaque Professionnel ou Jobber s'engage à utiliser l'Application conformément aux lois, aux règlements et toutes dispositions obligatoires en vigueur, ainsi qu'aux CGUV et également aux règles de bienséance, de politesse, de bonnes mœurs et de courtoisie.

Chaque Professionnel ou Jobber est responsable de l'accès et de l'utilisation qu'il fait de l'Application et des actes et/ou conséquences afférents.

L'accès et l'utilisation à l'Application est présumée être celle du Professionnel ou Jobber qui s'est connecté sous son Profil.

Le Professionnel ou Jobber est seul responsable de toutes les informations renseignées dans son Profil et du contenu qu'il publie.

WHO KNOWS et l'Application, ont la qualité d'intermédiaires et d'hébergeur au sens de l'article 6 de la loi pour la confiance dans l'économie numérique en date du 21 juin 2004.

Le Professionnel ou Jobber s'abstient de perturber et/ou porter atteinte, par quelle que manière et par quel que procédé que ce soit, à l'Application et ce notamment, à son fonctionnement, son accès, son utilisation, ses dispositions, sa sécurité, ses données, son contenu, ses éléments et ses droits, sous peine d'engager sa responsabilité.

Le Professionnel ou Jobber s'abstient également de perturber et/ou de porter atteinte, par quelle que manière et par quel que procédé que ce soit, aux tiers ou autres utilisateurs de l'Application, comprenant notamment les Utilisateurs, les autres Professionnels ou Jobber ainsi que les prestataires tiers.

A ces fins, et sans que cette liste ne soit limitative, le Professionnel ou le Jobber s'engage notamment à :

- Publier des informations sincères, véritables et loyales,
- Ne pas renseigner ou publier d'information et contenu trompeur, mensonger ou illicite,
- Ne pas publier de contenu ou proposer de(s) Service(s) contraire(s) aux dispositions légales, réglementaires, ou toutes mesures obligatoires, aux CGUV ou toutes autres conditions contractuelles ou mentions légales applicables,
- Ne pas publier de contenu contraire aux bonnes mœurs, règles de bienséance et de courtoisie ou tout contenu injurieux, vulgaire, diffamatoire, menaçant, d'harcèlement, haineux, raciste...
- Ne pas publier, transférer ou utiliser de contenu pour lequel le Professionnel ou le Jobber ne dispose d'aucun droit ou qui enfreindrait le droit de propriété intellectuelle de tiers,
- Proposer des Services en violation de droits contractuels de tiers tels que des contrats de distribution, à des prestations de services hors réseau, à de la concurrence déloyale, des pratiques commerciales trompeuses, etc...
- Proposer des Services en violation de toute autorisation, agrément ou disposition obligatoire attachée à une profession réglementée,
- Réaliser de la publicité, insérer des liens hypertextes autre que ceux autorisés dans son Profil, etc... en dehors des règles publicitaires et promotionnelles permises et établies par WHO KNOWS,
- A respecter la législation applicable à son activité et ce notamment à l'égard des Utilisateurs qualifiés de consommateurs,
- Usurper l'identité, faire croire ou provoquer toute assimilation de son Profil avec un autre Profil, une entité, une personne physique ou morale qu'il n'est pas ou pour laquelle il ne dispose d'aucun pouvoirs,
- Collecter, transmettre ou utiliser toutes données personnelles à des fins autres que celles prévues pour l'exécution des CGUV,

- Enfreindre par ses actions l'ensemble des règles susvisées ou profiter de l'accès ou de l'utilisation de l'Application pour agir aux mêmes fins.

10.2. Règles de publication des Profils et de réalisation des Services

Toutes demandes ou contestations quant au(x) Service(s) seront résolue(s) entre l'Utilisateur et le Professionnel ou Jobber qui l'exécutera, l'Application ou WHO KNOWS n'étant pas partie au contrat de prestation de service conclu entre eux.

Afin de garantir la meilleure exécution du Service pour lequel il est sollicité par l'Utilisateur, le Professionnel ou le Jobber s'engage à :

- Répondre dans les meilleurs délais aux demandes formulées par l'Utilisateur, sans que cet engagement constitue une obligation de sa part,
- Présenter les caractéristiques essentielles du Service proposé et fournir toutes les informations nécessaires afférentes,
- Donner et s'enquérir toutes les informations nécessaires à l'Utilisateur pour la réalisation du Service,
- Recueillir et donner suite à toute demande d'exécution du Service faite par l'Utilisateur,
- S'accorder sur les conditions essentielles du Service avec l'Utilisateur et ce notamment, le prix, la date et/ou la durée, son lieu d'exécution, ses modalités et conditions particulières,
- Informer et confirmer avec l'Utilisateur de toute modification du Service intervenue entre sa mise en relation et sa réalisation,
- Assumer toutes conséquences résultant de l'exécution du Service par le Professionnel ou Jobber, qu'elles soient financières, contractuelles ou délictuelles ou de quelle que nature que ce soit, le contrat de prestation de service n'étant conclu qu'entre eux et WHO KNOWS ou l'Application n'y étant pas partie,
- A l'issue de la réalisation du Service, procéder à la Notation du Professionnel ou Jobber pour clôturer la Service.

Au surplus, et en application des articles L. 111-1 et suivants du Code de la Consommation, le Professionnel ou Jobber doit communiquer à l'Utilisateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

- Les caractéristiques essentielles du Service,
- Le prix ou tout autre avantage procuré au lieu ou en complément du paiement d'un prix, ainsi que les éventuelles réductions de prix, ou s'il y a lieu, l'application d'un prix personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée,
- En l'absence d'exécution immédiate du Service, la date ou le délai auquel le Professionnel ou le Jobber s'engage à exécuter le Service,
- Les informations relatives à son identité (sociale et/ou personnelle), à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités,
- L'existence et les modalités de mise en œuvre des garanties légales, notamment la garantie légale de conformité et la garantie légale des vices cachés,
- Les éventuelles garanties commerciales,
- L'éventuel service après-vente,
- Les éventuelles informations afférentes aux autres conditions contractuelles,
- L'existence de codes de bonne conduite,
- Les éventuelles cautions et garanties financières,
- La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation,
- Lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit ainsi que le formulaire type de rétractation,

- L'information sur l'obligation de l'Utilisateur de payer des frais lorsqu'il exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de service dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation,
- Lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé, l'information selon laquelle l'Utilisateur ne bénéficie pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles il le perd.

Le Professionnel ou Jobber fournit à l'Utilisateur sur support durable, dans un délai raisonnable, après la conclusion du contrat et au plus tard avant le début de l'exécution du Service, la confirmation du contrat comprenant les informations susvisées.

10.3. Obligations et engagements du Professionnel ou Jobber consécutives au(s) Service(s).

Le Professionnel ou Jobber propose et réalise le(s) Service(s) sous sa seule responsabilité.

L'Application est un service d'intermédiation proposé par WHO KNOWS.

WHO KNOWS n'est qu'un intermédiaire dans la relation contractuelle conclue entre le Professionnel ou Jobber et les clients (Utilisateurs) de ces derniers dans l'exécution de leur(s) Service(s) et n'est donc pas partie au(x) contrat(s) de prestation de service afférent(s).

En conséquence, et pour le(s) Service(s) réalisé(s), il appartient au seul Professionnel ou Jobber et à l'Utilisateur :

- D'établir et délivrer tout devis, facturation ou toute attestation afférente au Service,
- Signer tout document ou contrat nécessaire,
- S'enquérir de toutes obligations et informations idoines,
- Déclarer le Service réalisé et payer les impôts, taxes, cotisations ou prélèvements de toute nature afférents.

De plus, seul le Professionnel ou Jobber est tenu responsable de tout établissement et délivrance de devis, facture ou attestation qu'il devrait mettre auprès de l'Utilisateur.

Par ailleurs, les Professionnels et Jobber sont seuls redevables de tous les impôts, taxes, cotisations ou prélèvements de toute nature qui pourraient être rendus exigibles par l'exercice de leur activité via l'Application, WHO KNOWS ne pouvant en aucun cas être tenu responsable et/ou redevable desdits paiements ou déclarations.

Les Professionnels ou Jobber peuvent prendre connaissance des leurs obligations fiscales, accessibles au lien suivant : <https://www.impots.gouv.fr> et sociales accessibles au lien suivant : <https://boss.gouv.fr/portail/accueil.html>.

ARTICLE 11. ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITE DE L'APPLICATION ET/OU DE WHO KNOWS

11.1. Garanties légales de conformité et des vices cachés

Le consommateur et le non-professionnel et le professionnel disposent d'un délai de deux (2) ans à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité.

Durant un délai d'un (1) an à compter de la date de fourniture, le consommateur, le non-professionnel ou le professionnel ne sont pas tenus d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique.

La garantie légale de conformité donne au consommateur, au non-professionnel ou au professionnel droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur, le non-professionnel ou le professionnel peuvent obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Le professionnel (WHO KNOWS) refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur, au non-professionnel ou au professionnel ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, le non-professionnel ou le professionnel ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel (WHO KNOWS) restée infructueuse.

Le consommateur, le non-professionnel ou le professionnel a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur le non-professionnel ou le professionnel n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur, le non-professionnel ou le professionnel n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel (WHO KNOWS) qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

Le consommateur, le non-professionnel ou le professionnel bénéficiaire, en outre, de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux (2) ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

11.2. Responsabilité quant à l'accès et l'utilisation de l'Application

WHO KNOWS s'efforce de maintenir les meilleures conditions d'accès à l'Application 7/7j et 24/24, sauf cas d'opérations de maintenance ou de mise à jour.

L'obligation de WHO KNOWS dans la cadre de la mise à disposition de l'Application n'est qu'une obligation de moyens.

En tout état de cause, WHO KNOWS ne sera pas tenu responsable :

- De toute suspension, interruption, impossibilité ou de toute défaillance technique, permanente ou temporaire, concernant notamment l'accès, la connexion ou l'utilisation de l'Application, et sans que WHO KNOWS ne soit tenu à une quelconque notification préalable à l'égard de l'ensemble des utilisateurs de l'Application,
- De dysfonctionnements pouvant survenir sur l'Application et entraîner une perte de données, imputables ou non à WHO KNOWS et/ou les Utilisateurs et/ou des Professionnels ou Jobber,
- De toutes opérations effectuées sur les sites internet des prestataires tiers avec qui WHO KNOWS traite pour les besoins de son activité dans la mise à disposition de l'Application (hébergement de l'Application, lien externes, prestataire de paiement ...). WHO KNOWS ne donne aucune garantie sur les services proposés sur l'Application exécutés par des prestataires tiers. En effet, le recours à des prestataire tiers ou la présence de liens hypertextes sur l'Application ne créent aucune solidarité et/ou responsabilité conjointe entre WHO KNOWS et/ou l'Application et le prestataire tiers.
- De toutes les défaillances et dysfonctionnements invoqués ci-dessous qui auraient pour origine l'intervention, de quelle que nature que ce soit, d'un Utilisateur, d'un Professionnel ou Jobber sur l'Application ou de tout contenu ou d'un lien hypertexte de ce dernier.
- De toutes les défaillances, dysfonctionnements, pertes ou atteintes portées à l'Application, à ses données, à l'Utilisateur, au Professionnel ou Jobber intervenu via le recours aux plateformes de connexion tierces.

Quoi que WHO KNOWS fasse ses meilleurs efforts pour maintenir un niveau élevé de sécurité de son Application, WHO KNOWS ne garantit en aucun cas que l'Application est exempte de virus, d'éléments de piratage ou de destruction, ou de tout autre programme malveillant ou d'intrusion, et ne garantit pas le caractère infaillible de l'Application.

11.3. Clause limitative de responsabilité de l'Application WHO KNOWS en sa qualité d'hébergeur

En vertu de l'article 6.I.2 de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, WHO KNOWS agit en qualité d'hébergeur dans son activité de mise à disposition d'un service de communication au public permettant l'intermédiation entre Utilisateurs, Professionnels et/ou Jobber.

En conséquence, l'Application et/ou WHO KNOWS ne seraient être tenus responsables du contenu publié sur l'Application et ce notamment, des informations publiés ou communiquées sur les Profils, via les liens hypertextes, les photographies... pour lesquelles l'Application et/ou WHO KNOWS ne font aucun contrôle préalable.

WHO KNOWS ne réalise également aucun contrôle sur l'identité (hormis les documents attestant de l'enregistrement du Professionnel à son registre d'immatriculation dans les conditions de l'Article 7 des présentes CGUV), les coordonnées, la véracité de l'indentification des Professionnels, Jobber ou Utilisateur.

Il est donc conseillé aux Utilisateurs d'être vigilants dans la communication des informations à leur initiative ou à la demande de tout autre utilisateur de l'Application et de ne divulguer aucune

information confidentielle, privée ou personnelle qui ne serait pas nécessaire à l'exécution du/des Service(s), de ne pas communiquer de coordonnées bancaires, ou plus généralement de toute information qui ne s'inscrirait pas dans la bonne utilisation de l'Application ou en dehors de ce qui est raisonnablement nécessaire au(x) Service(s).

En conséquence, et sauf en cas de faute lourde qui pourrait être imputable à l'Application et/ou à WHO KNOWS, ces derniers ne seraient tenus de tout dommage direct ou indirect afférent au contenu publié, quel qu'en soit leur nature.

11.4. Exclusion de responsabilité de l'Application et/ou WHO KNOWS quant aux Services

Il est rappelé que l'Application n'est qu'un service d'intermédiation mis à disposition par WHO KNOWS et que ni l'Application ni WHO KNOWS ne seraient être tenus, pour quelle que cause et sur quel que fondement que ce soit au(x) Service(s) ou leur(s) conséquence(s) et ce notamment quant à son exécution ou inexécution, totale ou partielle, son paiement, ses garanties, etc...

En effet, toutes relations contractuelles ou délictuelles nées entre d'une part, l'Utilisateur et d'autre part, le Professionnel ou Jobber sont exclusivement régies par les contrats, conditions générales ou spéciales ou tout autre conditions contractuelles qui les lient entre eux ou tout éventuel régime délictuel applicable.

En conséquence, et sauf en cas de faute lourde qui pourrait être imputable à l'Application et/ou à WHO KNOWS, ces derniers ne seraient tenus de tout dommage direct ou indirect afférent aux Services permis pas l'intermédiation de l'Application ou tout ce qui leurs seraient attachés, et ce, quel qu'en soit leur nature.

ARTICLE 12. PARCOURS DE MISE EN RELATION AVEC UN PROFESSIONNEL OU JOBBER

La Mise en Relation par l'Utilisateur auprès d'un Professionnel ou Jobber se réalise après avoir réalisé le processus suivant sur l'Application :

1. L'utilisateur peut rechercher le Profil d'un Professionnel ou Jobber en cliquant sur l'onglet « Recherche »,
2. A cette occasion, l'Utilisateur peut restreindre ou étendre son périmètre de recherche géographique en augmentant ou réduisant la distance kilométrique qui le sépare d'un Professionnel ou Jobber depuis son lieu de géolocalisation ou en cliquant sur l'onglet « Autour de moi »,
3. L'Utilisateur peut ensuite rechercher un Professionnel ou Jobber selon les Métiers proposés par l'Application,
4. L'Utilisateur pourra ensuite consulter l'ensemble des Profils de Professionnels ou Jobber, en lien avec les paramètres de sa recherche, qui auront ou non un lien de connexion avec lui,
5. L'Utilisateur pourra alors sélectionner le Professionnel ou Jobber de son choix, en cliquant sur son Profil, consulter le(s) Service(s) qu'il propose, sa description, son planning, ses Liens de relation et éventuellement les photographies contenues dans son E-book,
6. L'Utilisateur devra ensuite cliquer sur « Contacter » pour créer une Mise en relation avec ce

Professionnel ou Jobber,

7. L'Utilisateur devra ensuite indiquer le service pour lequel il sollicite le Professionnel ou Jobber, sa plage de dates et/ou horaires souhaités pour le Service et rédiger sa demande dans les champs prévus à cet effet,
8. L'Utilisateur devra cliquer sur l'onglet « Envoyer ma demande » pour la communiquer au Professionnel ou Jobber.
9. L'Utilisateur pourra consulter l'état de traitement de sa demande par le Professionnel ou Jobber dans l'onglet « Echanges »,
10. L'Utilisateur recevra ensuite :
 - o Une réponse au Service demandé, le Professionnel ou Jobber ayant accepté ou modifié la date et/ou les horaires proposés, et indiqué un prix ou prix estimatif du Service et communiqué tout commentaire ou indication en retour,
 - o Ou un refus du Service.
11. L'Utilisateur pourra alors confirmer ou refuser les modalités d'exécution du Service en cliquant sur l'onglet « Accepter » ou « Annuler » prévu à cet effet.
En cas d'acceptation, l'Utilisateur et le Professionnel ou Jobber pourront échanger jusqu'à la date de fin de réalisation du Service, tel que défini entre eux.
En cas de refus, l'échange ouverts entre l'Utilisateur et le Professionnel ou Jobber sera clôturé.
12. A compter de l'acceptation du Service, le Professionnel ou Jobber renseignera alors la date de fin de réalisation du Service dans l'Application.
13. A compter de l'acceptation du Service par l'Utilisateur, dans les conditions telles que définies préalablement avec le Professionnel ou Jobber, l'Utilisateur et le Professionnel ou Jobber pourront échanger dans l'onglet « Echanges », changer la date de réalisation du Service ou changer le prix convenu entre eux du Service grâce aux onglets prévus à cet effet.
14. L'Utilisateur pourra, suivant la date initiale convenue avec le Professionnel ou Jobber, procéder à deux (2) modifications ultérieures de date. Au-delà de ces deux (2) modifications, la Mise en relation sera clôturée par l'Application.

La date de fin d'intervention devra alors être modifiée en conséquence par le Professionnel ou Jobber.

15. A l'issue de la date de fin de réalisation du Service, telle que renseignée par le Professionnel ou Jobber, l'Application invitera d'une part, l'Utilisateur et d'autre part, le Professionnel ou Jobber à procéder à la Notation pour clôturer la réalisation du Service.

Toutefois, si le Service n'a pas été réalisé, l'Utilisateur, le Professionnel ou le Jobber pourront cliquer sur « Annulation de la prestation ».

Si le Service n'est pas achevé et que la date de fin d'intervention n'a pas été modifiée, l'Utilisateur, le Professionnel ou le Jobber pourront procéder à la modification de la date de fin d'intervention dans les limites de deux (2) modifications, tel que précisé ci-dessus.

ARTICLE 13. DROIT DE RETRACTATION ET ANNULATION DU SERVICE AVEC LE PROFESSIONNEL

14.1. Exercice du droit de rétractation entre l'Utilisateur et le Professionnel (non applicable pour le Jobber)

Le Professionnel est tenu de garantir, en vertu des articles L. 221-18 et suivants du Code de la Consommation, que l'Utilisateur dispose d'un droit de rétractation.

Ce droit de rétractation et ses suites incombent exclusivement au Professionnel auprès de l'Utilisateur, le Jobber n'ayant pas la qualité de professionnel.

Par ailleurs, il est rappelé que l'Application et WHO KNOWS, tiers à la relation contractuelle entre d'une part, l'Utilisateur et d'autre part, le Professionnel, ne sont responsables ou redevables d'aucun droit ou obligation à ce titre. En conséquence, les modalités, l'exercice et les conséquences attachées au droit de rétractation de l'Utilisateur sont exclusivement régies par les relations contractuelles qui l'unissent au Professionnel.

WHO KNOWS ne fait que rappeler les dispositions applicables en la matière et l'Application ne fait que mettre à disposition les fonctionnalités permettant de l'exercer.

Les dispositions applicables au droit de rétractation sont régies par les articles L. 221-18 et suivants du Code de la Consommation accessibles au lien suivant : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA000032221365/#LEGISCTA000032226844

13.2 Annulation d'un Service réservé entre l'Utilisateur et le Professionnel ou Jobber.

Les modalités d'annulation de la réalisation d'un Service convenu entre le Professionnel ou Jobber et l'Utilisateur sont déterminées selon les conditions contractuelles les unissant via le contrat de prestation de service conclu entre eux.

ARTICLE 14. PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

Le prix du Service accepté entre l'Utilisateur et le Professionnel ou Jobber (ci-après le « **Prix** »), est stipulé en euros (€).

Le montant et les modalités de paiement sont déterminées entre d'une part, le Professionnel ou Jobber et d'autre part, l'Utilisateur, son client. Les parties déterminent et établissent ensemble le Prix, les modalités de facturation ou de paiement, le devis et la facture ainsi que les conditions contractuelles les unissant. Le Prix indiqué et pratiqué est donc sous la seule responsabilité du Professionnel ou Jobber.

Il est rappelé qu'en tant qu'intermédiaire, WHO KNOWS et/ou l'Application ne sont pas responsables du Prix pratiqué et/ou des taxes et impositions afférentes telles que notamment la taxe sur la valeur ajoutée (TVA).

En sus du Prix payé, il est rappelé que l'Utilisateur, le Professionnel ou le Jobber sont respectivement tenus à la déclaration de leurs dépenses ou revenus et au paiement des taxes, impositions, cotisations ou toutes autres rétributions imposées en vertu de la loi et des règlements, et ce notamment des obligations fiscales et sociales.

ARTICLE 15. CONDITIONS TARIFAIRES APPLICABLES AUX PROFESSIONNELS ET JOBBER

WHO KNOWS offre aux Professionnels ou Jobber les trois (3) premières Mises en relation pour la sélection d'un (1) seul Métier, intervenues avec un Utilisateur via l'Application.

A compter de ces trois (3) premières Mises en relation, le Professionnel ou Jobber devra souscrire à un Abonnement payant.

Au surplus, les Professionnels peuvent souscrire à un service promotionnel de mise en avant de leur Profil en souscrivant à l'Option payante « Autour de moi ».

Les conditions tarifaires et de souscription de ces Abonnements et de l'Option payante « Autour de moi » sont consultables aux articles 15 et 16 des CGUV applicables aux Professionnels et Jobber.

ARTICLE 16. CONDITIONS DE CLASSEMENT DES ANNONCES

L'ordre dans lequel les Profils de Professionnels ou Jobber apparaissent en tant que résultat de la recherche initiée par l'Utilisateur, sont définies dans les Conditions de référencement et de classement accessibles à l'onglet suivant : https://www.who-knows.fr/conditions_de_classements/.

ARTICLE 17. SIGNALEMENT DE CONTENU

L'Utilisateur peut signaler tout contenu qu'il considérerait comme abusif, soit parce que le contenu publié sur l'Application contrevient aux présentes CGU, aux CGUV régissant les obligations des Professionnels ou Jobber, les lois ou toutes réglementations applicables, soit parce que le contenu lui semble inapproprié ou illicite.

17.1 Qualité de l'Application et de WHO KNOWS

En vertu de l'article 6.I.2 de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, WHO KNOWS agit en qualité d'hébergeur dans son activité de mise à disposition d'un service de communication au public permettant l'intermédiation entre Utilisateurs et Professionnels et/ou Jobber.

En conséquence, l'Application WHO KNOWS ne saurait être tenu responsable du contenu et des informations publiées ou communiquées tels que sur les Profils, les liens hypertextes, les photographies, les espaces de messagerie ou tout autre onglet de l'Application mis à disposition entre les Utilisateurs et les Professionnels et/ou Jobber.

Pour rappel, WHO KNOWS agit uniquement en tant qu'hébergeur des Profils des Professionnels ou Jobber et ne saurait être tenu, à quelque titre que ce soit, des relations délictuelles, quasi-contractuelles ou contractuelles intervenues avec les Utilisateurs. En conséquence, WHO KNOWS ne saurait répondre des inexécutions, mauvaises exécutions, réclamations ou litiges, conséquences dommageables ou de toutes autres suites nées du contenu publié sur l'Application par les Professionnels, Jobber ou Utilisateurs.

Par ailleurs, WHO KNOWS ne serait tenu pour responsable de tout dommage, direct ou indirect et de quel que nature, résultant des Profils, de l'accès ou de l'utilisation de l'Application, des Service(s) ou

de tout autre évènement intervenu par/pour/grâce à l'Application par/entre l'Utilisateur et/ou le Professionnel ou Jobber.

17.2. Signalement de contenu

Toutefois, WHO KNOWS s'engage à agir promptement pour donner par tout moyen au signalement qui lui serait fait de tout contenu manifestement illicite ou de faits et circonstances faisant apparaître ce caractère.

Cependant, l'engagement de WHO KNOWS d'agir suivant une réclamation émise par un Utilisateur de l'Application n'engage pas WHO KNOWS à y donner une suite favorable mais simplement à y répondre.

L'Utilisateur qui souhaiterait porter un signalement à la connaissance de WHO KNOWS pourra contacter cette dernière par courriel à l'adresse suivante : signalement@whoknows.fr en justifiant des éléments du contenu qu'il aurait constaté comme illicite ou manifestement illicite. Pour se faire, l'Utilisateur devra faire état dans sa demande de :

- Si la demande est émise par une personne physique : ses nom, prénom, adresse électronique ;
- Si la demande émane d'une personne morale : sa forme sociale, sa dénomination sociale, son adresse électronique ;
- Si la demande émane d'une autorité administrative : sa dénomination et son adresse électronique.
- La description du contenu litigieux ainsi que sa localisation précise et, le cas échéant, la ou les adresses électroniques ou URL auxquelles il est rendu accessible,
- Les motifs pour lesquels le contenu litigieux devrait être retiré ou rendu inaccessible,
- La copie de la demande préalable adressée au Professionnel, Jobber ou Utilisateur, demandant leur interruption, leur retrait ou leur modification, ou la justification de ce que l'auteur ou l'éditeur n'a pu être contacté. Cette condition n'est pas applicable si le Professionnel, Jobber ou utilisateur ne peut être contacté. Cette condition n'est également pas obligatoire si le contenu concerne des faits notamment de répression de l'apologie, de la négation ou de la banalisation des crimes contre l'humanité, de la provocation à la commission d'actes de terrorisme et de leur apologie, de l'incitation à la haine raciale, à la haine à l'égard de personnes à raison de leur sexe, de leur orientation sexuelle, de leur identité de genre ou de leur handicap ainsi que de la pornographie enfantine, de l'incitation à la violence, notamment l'incitation aux violences sexuelles et sexistes, ainsi que des atteintes à la dignité humaine.

WHO KNOWS rappelle que tout signalement émis comme présentant 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 puni d'une peine d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende, outre d'éventuelles sanctions pénales et civiles qui pourraient être prononcées.

Suivant le signalement, WHO KNOWS pourra si le contenu est manifestement illicite ou illégal ou viole les présentes CGU ou des CGUV liant les Professionnels ou Jobber ou enfin, pour défendre les droits et intérêts de WHO KNOWS, de l'Application ou de tout Professionnel, Jobber ou Utilisateur :

- Répondre à toutes sollicitations, communiquer ou demander la communication de toutes informations ou documents nécessaires,
- Restreindre partiellement ou totalement l'accès ou l'utilisation à l'Application, toute Annonce, Profil ou Contenu,
- Suspending ou rendre inaccessible l'accès ou l'utilisation à l'Application, toute Annonce, Profil ou Contenu qui serait manifestement illicite ou illégal,
- Supprimer tout Profil,
- Donner suite à toute demande faite par une autorité ayant pouvoirs d'agir ou à une décision de justice selon les mesures indiquées.

Suivant la notification émise, WHO KNOWS contactera le présumé auteur des manquements afin que ce dernier puisse exercer son droit de réponse. A compter de la demande émise par WHO KNOWS et jusqu'à la réponse émise par le présumé auteur, le Profil de ce dernier sera suspendu afin de ne pas laisser accessible un Profil ou tout contenu litigieux à l'égard des utilisateurs.

A défaut de du présumé auteur du contenu manifestement illicite ou illégal, son Profil sera supprimé et les informations qu'il contient lui seront restituées et ce, sans qu'aucune indemnités ou remboursements ne puissent être réclamés.

ARTICLE 18. PROPRIETE INTELLECTUELLE

18.1. Droits de propriété intellectuelle de WHO KNOWS

L'Application constitue une œuvre dont WHO KNOWS est l'auteur au sens des articles L. 111-1 et suivants du Code de Propriété Intellectuelle.

La marque « WHO KNOWS » est une marque européenne déposée auprès de l'INPI sous le numéro 018781072 sur laquelle WHO KNOWS jouit d'un droit exclusif d'exploitation.

Les données, et ce notamment, les logos, les textes, les photographies, les informations, les programmes, les identités visuelles, les images animées ou non, quelles que soient leur forme et de toute nature, leur mise en forme ou leur support, apparaissant sur l'Application, sont la propriété de WHO KNOWS et sont protégées à ce titre par les dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle.

Tout Utilisateur s'engage à ne pas les utiliser et à ne permettre à quiconque d'utiliser ces contenus à des fins illégales.

Toute représentation ou reproduction, totale ou partielle, permanente ou temporaire, quel qu'en soit le support et/ou par quelque procédé que ce soit (notamment par voie de framing¹), de l'un quelconque des éléments de l'Application, sans l'accord préalable et exprès de WHO KNOWS, est interdite, et constitue un acte de contrefaçon pouvant entraîner des condamnations civiles et/ou pénales. Seule l'impression papier est autorisée aux fins de copie privée à l'usage exclusif du copiste au sens de l'article L. 122-5 2° du Code de la Propriété Intellectuelle.

10.2. Liens hypertextes

Aucun lien hypertexte d'un site tiers ou application tierce vers/par l'Application ne peut être installé sans l'accord préalable et exprès de WHO KNOWS.

Toutefois, l'Application peut contenir un lien hypertexte publié par le Professionnel à destination des Utilisateurs renvoyant à son Profil sur l'Application et/ou à son site internet professionnel.

Ces liens hypertextes sont fournis à titre d'information et de publicité par les Professionnels sur leur propre Profil s'ils ont souscrit à l'Option payante « Autour de moi », sans que WHO KNOWS n'exerce aucun contrôle, de quelque nature que ce soit, sur le(s) lien(s) hypertextes, les sites tiers et/ou les applications tierces auxquels ils renvoient.

En conséquence, WHO KNOWS ne serait être tenu responsable du contenu ou de tout dommage qui résulterait de la publication ou de la consultation ou de toutes conséquences résultant de la présence ou de la consultation de ces liens hypertextes sur son Application, à moins que WHO KNOWS ne soit notifié d'un contenu manifestement illicite ou illégal nécessitant son intervention en tant qu'hébergeur

¹ Action de capter le contenu des pages d'un site Internet pour le transférer sur son propre site Internet par le biais d'un lien hypertexte, en faisant apparaître ledit contenu comme le sien.

de l'Application.

ARTICLE 19. DONNEES PERSONNELLES – POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE - COOKIES

WHO KNOWS s'engage à collecter et traiter les données personnelles de l'Utilisateur en conformité avec la réglementation en vigueur, à savoir la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 telle que modifiée par la loi du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, la Directive 95/46/CE sur la protection des données et tout règlement ou instrument associé, ainsi que toute autre loi, réglementation, exigences réglementaires et codes de conduite applicables en matière de protection des données ou toute autre législation, réglementation, règles et codes de conduite qui transposent ou remplacent ce qui précède, y compris le Règlement 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation des données, ou toute réglementation applicable en la matière qui viendrait les compléter ou s'y substituer ultérieurement.

Pour plus d'information sur la politique de confidentialité relative à la collecte et au traitement des données personnelles ainsi que la gestion des cookies et la géolocalisation, l'Utilisateur peut consulter la politique de confidentialité au lien suivant https://www.who-knows.fr/politique_de_confidentialite/.

ARTICLE 20. NOTIFICATION EMISE PAR L'APPLICATION

L'Application diffuse des notifications à destination de l'Utilisateur qu'il reçoit sur son téléphone mobile, indépendamment de l'utilisation ou non de l'Application.

Pour désactiver la réception des notifications, l'Utilisateur peut :

- Déconnecter son Profil de l'Application, ou
- Modifier les paramètres de communication des notifications via les paramètres propres à son téléphone mobile.

ARTICLE 21. NOTATIONS

La politique relative à la publication et à la gestion des Notations publiées sur l'Application est mise à disposition des Utilisateurs au lien suivant : https://www.who-knows.fr/conditions_générales_de_notations/.

ARTICLE 22. FORCE MAJEURE

En vertu de l'article 1218 du Code Civil, l'Application, WHO KNOWS ou l'Utilisateur ne pourront être tenus pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites aux présentes CGU, découle d'un cas de force majeure, selon son acception retenue par la loi et les tribunaux.

Constitue un cas de force majeure tout événement échappant au contrôle du débiteur de l'obligation, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées.

Pour pouvoir se prévaloir d'un cas de force majeure, la partie qui souhaite l'invoquer devra en avertir l'autre partie, sans délai et sans que cette information ne puisse excéder trois (3) jours calendaires suivant la survenance de cet événement de force majeure par tout moyen approprié avec preuve de réception. L'information devra être écrite et préciser les faits constitutifs de cet événement afin que les mesures prises pour y remédier et la caractérisation de son caractère temporaire ou définitif.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue et son débiteur s'engage à fournir tous leurs efforts pour reprendre ladite exécution dans les meilleurs délais.

Si l'empêchement est définitif, les parties seront dégagées de leurs obligations respectives sous cinq (5) jours à compter de la notification faite par l'une ou l'autre des parties au CGU ou tout autre engagement contractuel qui les lie.

Toutefois, il est rappelé que tout dommage, inexécution partielle ou totale, retard dans l'exécution des obligations, responsabilité, qu'elle découle ou non d'un cas de force majeure, entre d'une part, le Professionnel et/ou le Jobber et d'autre part, l'Utilisateur, ne relève pas de la responsabilité de WHO KNOWS. Le Professionnel et/ou le Jobber et/ou l'Utilisateur devront alors se référer aux propres conditions contractuelles qui les unies ou tout fondement délictuel qui serait applicable entre eux.

ARTICLE 23. MODIFICATION ET NULLITE DES CGU

23.1. Modification des CGU

WHO KNOWS se réserve le droit, à tout moment, d'apporter toute modification aux CGU. Les CGU applicables sont les CGU en vigueur et publiés au jour de l'utilisation par l'Utilisateur. L'utilisation de l'Application emporte acceptation sans réserve de l'Utilisateur à la version en vigueur des CGU.

23.2. Nullité partielle des CGU

Dans l'hypothèse où une clause des présentes CGU s'avèreraient nulles, illégales ou inopposables, ou serait affecté de toute autre cause de nullité, d'invalidité ou d'inapplicabilité, pour quelle que cause et intervenue par quelle que procédure que ce soit, les autres dispositions des CGU continueraient à s'appliquer.

ARTICLE 24. RENONCIATION

Le fait que WHO KNOWS ne se prévale pas, pour quelle que cause et à quel que moment que ce soit, de l'une quelconque des dispositions des présentes CGU n'emporte pas renonciation et/ou perte de son droit à se prévaloir ultérieurement de la ou des dispositions en cause.

ARTICLE 25. CONVENTION DE PREUVE

Il est expressément convenu entre WHO KNOWS et l'Utilisateur que tout élément de preuve vérifiable et authentifiable diffusé, émis par ou accessible via l'Application constitue la preuve principale entre eux et ce notamment, les documents et fichiers informatisés et les échanges électroniques.

ARTICLE 26. INDEPENDANCE DES PARTIES

L'application est une interface de mise en relation entre des Professionnels et/ou Jobber proposant des Services, via la publication de Profils, à destination des Utilisateurs de l'Application.

WHO KNOWS agit uniquement en tant qu'intermédiaire entre le Professionnel ou Jobber et son client, l'Utilisateur.

En conséquence, aucun lien de subordination ou contrat de travail, aucune société qu'elle qu'en soit la forme, aucun contrat de distribution, de mandat, de représentation, de courtage ou toute autre rapport d'affaires ne pourra être reconnu entre WHO KNOWS et le Professionnel et/ou le Jobber pour les Services prestés auprès des Utilisateurs.

ARTICLE 27. LISTE D'OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

En application de l'article L.223-1 du Code de la Consommation, il est rappelé que si, en dehors de la relation sur l'Application ou d'une manière générale, avec WHO KNOWS, l'Utilisateur ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, il peut gratuitement s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique auprès du service Bloctel (<https://www.bloctel.gouv.fr>).

ARTICLE 28. LANGUE DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION - DROIT APPLICABLE

Les présentes CGU sont rédigées en langue française. Toute traduction réalisée, communiquée ou mise à la disposition de l'Utilisateur, sous quelle que forme ou par quel que procédé que ce soit, n'aura qu'une valeur indicative, la seule version française faisant foi.

Les présentes CGU ainsi que toute contestation ou litige qui pourrait en naître seront exclusivement soumis au droit français.

ARTICLE 29. REGLEMENT DES LITIGES

Il est rappelé que l'Application et WHO KNOWS ne sont que des intermédiaires de mise en relation entre l'Utilisateur avec le Professionnel et/ou Jobber et qu'en conséquence, WHO KNOWS ne répond que des réclamations et litiges rencontrés quant à l'Application et toutes conséquences en lien avec cette Application.

Toute réclamation et/ou litige soulevé par l'Utilisateur auprès du Professionnel et/ou Jobber, et inversement, devra être porté à la connaissance de ce dernier et réglé dans les termes de conditions de vente applicables entre eux.

Toutefois, WHO KNOWS pourra intervenir afin de tenter de rapprocher l'Utilisateur et le Professionnel et/ou Jobber en cas de réclamation et/ou de litige persistant.

29.1. Réclamation

L'Utilisateur peut porter toute réclamation concernant l'Application auprès de WHO KNOWS par courriel à l'adresse suivante : Reclamation@who-knows.fr

WHO KNOWS s'engage à accuser réception de ladite réclamation dans un délai de **7 (sept) jours ouvrés** à compter de la réception de la réclamation.

29.2. Médiation des litiges de consommation

Il est rappelé à l'Utilisateur qualifié de consommateur, selon la définition de l'article liminaire du Code de la Consommation, pourra également saisir un médiateur pour toute difficulté, contestation ou litige qu'il souhaiterait élever à l'égard de WHO KNOWS dont les coordonnées sont les suivantes Reclamation@who-knows.fr.

Le médiateur a pour mission de tenter, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable.

L'Utilisateur reste cependant libre d'accepter ou de refuser le recours à la médiation et de saisir les juridictions compétentes.

L'Utilisateur est également informé qu'il a la possibilité de recourir à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) pour régler leurs litiges : www.ec.europa.eu/consumers/odr/

29.3. Règlement des litiges de consommation

A défaut de règlement amiable, toute contestation ou litige en lien avec les présentes CGU seront soumis, au choix de l'Utilisateur consommateur, devant le tribunal de sa résidence principale ou du lieu de survenance du fait dommageable, selon la nature de la contestation ou litige en lien avec les présentes.