

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Dernière version : 20/12/2023

## 1. PRÉAMBULE

Bienvenue sur Pwiic.com !

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après les « CGU ») ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels PWIIC (ci-après « Nous » ou « la Société ») propose de mettre en relation ses Membres sur le site Pwiic.com et ses dérivés (ci-après "le Service"), que ce soit dans ou en dehors de celui-ci.

Ces CGU définissent également les obligations de la Société envers ses Membres, ainsi que les conditions d'utilisation autorisées pour les Membres.

Pour utiliser notre Service, vous devez préalablement prendre connaissance de nos CGU. L'accès au Service est conditionné par l'acceptation et le respect sans réserve des présentes CGU. En utilisant le site pwiic.com, vous consentez aux présentes CGU. Nous vous invitons donc à prendre quelques minutes pour les lire. N'utilisez pas le Service si vous n'êtes pas d'accord avec les CGU.

Si vous êtes un partenaire B2B disposant d'une communauté sur Pwiic, veuillez vous référer aux [conditions générales B2B](#). Les conditions générales B2B de Pwiic font intégralement partie des conditions générales d'utilisation.

### Concept général du fonctionnement de PWIIC

- Lorsque vous réservez un service, PWIIC met à votre disposition la Plateforme dont elle est responsable, mais n'est pas responsable de la prestation (se reporter au point 5 - description du service).
- Nous permettons au demandeur de service de comparer des prestataires de service en toute simplicité, mais lorsque vous effectuez une réservation sur notre Plateforme, vous concluez un contrat avec le prestataire de service et pas avec PWIIC.
- Les informations indiquées sur notre Plateforme sont basées sur les données communiquées par les prestataires de service et ils sont responsables du contenu publié. Vous pouvez nous signaler à tout moment un contenu inapproprié ou ne reflétant pas la réalité et nous nous efforcerons de supprimer au mieux le contenu trompeur, ou d'avertir le prestataire afin qu'il modifie ce contenu. Celui-ci reste néanmoins toujours responsable de ses publications, et de toute autre information qu'il transmet.
- Quelles sont nos sources de revenus ? Nous n'achetons ni ne (re)vendons aucun produit ou service. Une fois la prestation réservée ou exécutée, vous payez d'une part les frais de service à PWIIC (sauf si vous faites appel à un prestataire premium pour lesquels aucun frais de service n'est calculé), et d'autre part le service qui est payé directement sur le compte Stripe du prestataire de service par moyen du lien de paiement mis à disposition par PWIIC sur la

plateforme. Le paiement est donc organisé par PWIIC et doit passer par PWIIC, mais est mis à disposition sur un compte créé au nom du prestataire (wallet ou portefeuille virtuel STRIPE)

- Comment fonctionnent nos systèmes de suggestion et de matching ? Les compétences des prestataires méritent d'être découvertes. Nous utilisons donc des systèmes de « suggestion » sur notre Plateforme, pour vous aider à découvrir des prestataires qui pourraient vous convenir. Cependant, étant donné que chaque demande est spécifique, nous ne garantissons pas que le prestataire ait les compétences nécessaires à votre demande. Vous devez discuter de chaque prestation avec le prestataire et lui seul peut vous confirmer qu'il s'estime compétent. Vous êtes responsable en tant que demandeur de service du choix réalisé.

- Comment fonctionne le système de commentaires, évaluation et badges ? : Chaque note des commentaires est comprise entre 1 et 10. Pour obtenir le score global que vous voyez, nous faisons la somme de toutes les notes des commentaires que nous avons reçues et divisons le total par le nombre de notes des commentaires que nous avons reçues. Idéalement, nous publions tous les commentaires clients que nous recevons, qu'ils soient positifs ou négatifs, sauf s'ils enfreignent nos Normes et règles relatives aux contenus. Pour nous assurer que les commentaires sont pertinents, nous ne pouvons accepter que les commentaires pour des prestations qui ont réellement eu lieu et payées via la plate-forme.

- Le score de confiance est calculé en fonction du nombre de prestations réalisées. Il ne reflète pas la qualité du prestataire. Le badge "identité vérifiée" signifie que l'identité du prestataire a été vérifiée par les moyens à notre disposition (carte d'identité et parfois reconnaissance faciale). Le badge "pro" signifie que le prestataire nous a fourni un numéro de TVA ou équivalent. Seul ce badge prime pour identifier qu'il s'agit d'un professionnel, et cela même si le prestataire indique qu'il est professionnel dans un contenu textuel sur le site ou hors du site. Le badge "premium" signifie que le prestataire est abonné à Pwiic et que le demandeur de service ne paye pas de frais de service sur ses prestations. Ce n'est pas un badge de qualité. Le badge "Pwiichum" signifie qu'un membre est coopérateur.

- Comment sont calculés les tarifs : Les tarifs affichés sur notre Plateforme sont établis par les prestataires de service. Des frais de service y sont rajoutés.

- Quel type de prestataire sont présents sur la plateforme ? : Nous demandons aux prestataires de service, quel que soit leur lieu d'implantation, de nous indiquer s'ils agissent en tant que particulier ou professionnel, cependant ils sont responsables de demander leur badge d'identité et statut et de maintenir leurs informations et badge à jour.

## **2. MENTIONS LÉGALES**

Le site pwiic.com est édité par : Pwiic SC (Société Coopérative à Responsabilité Limitée), au capital fixe de 151 200 euros. Siège social et siège d'exploitation : Avenue du Panthéon 88, 1081 Koekelberg, Belgique - Numéro de TVA : BCE n° 0665.814.730. Adresse e-mail de contact : info@pwiic.com

Responsable de la publication / Responsable des Données Personnelles : Nathalie Devriese, Avenue du Panthéon 88, 1081 Koekelberg, Belgique

Le site pwiic.com est hébergé par : OVH SAS, société de droit français, au capital de 10 174 560 euros, dont le siège social est situé 2 rue Kellermann 59100 Roubaix.

### 3. DÉFINITIONS

Aux fins d'interprétation et d'exécution des présentes CGU, les termes et expressions ci-dessous signifient, lorsqu'ils sont précédés d'une majuscule :

**CGU** : Désigne les conditions générales d'utilisation du Site, accessibles en ligne à partir du site pwiic.com, c'est-à-dire le présent document ainsi que les documents (Chartes) et annexes auxquels elles font référence.

**Compétence(s)** : Désigne un ou des service(s) pour lequel un Membre s'estime compétent et qu'il propose sur le Site. Dès qu'un Membre propose ses services en envoyant un Pwiic de type « #ProposerService » et/ou en ajoutant une Compétence à son profil, il devient un Prestataire de Service. Une Compétence est complétée par un ou plusieurs éléments qui définissent le périmètre exact du service proposé, tels que, mais sans s'y limiter, les photos de la Compétence, la description de la Compétence, ou la distance maximale de déplacement pour cette Compétence, le statut du Membre (particulier, professionnel, ...) pour cette Compétence. Le Profil Membre d'un Prestataire de service peut contenir plusieurs Compétences. Les Compétences définissent la manière dont les Prestataires de services vont recevoir les Pwiics d'autres Membres.

**Contenu** : Désigne les informations, données, textes, logiciels, musiques, sons, photographies, images, graphismes, vidéos, messages ou tous autres éléments susceptibles d'être mis en ligne par un Membre et accessibles par les autres Membres et les visiteurs.

**Crédit(s) ou « Pièce(s) Pwiic »** : Désigne la monnaie virtuelle qui peut être échangée en bons d'achats auprès des partenaires de Pwiic. Ils sont soit la contrepartie des fonds déposés par le Membre sur le Site, soit des valeurs allouées par le Site aux Membres en contrepartie des Actions de coopération.

**Demande(s) de service** : Toute demande réalisée par un Demandeur de service afin de trouver un Prestataire de services en lançant un Pwiic.

**Demandeur(s) de service** : Tout Membre à la recherche d'un Prestataire de services.

**Membre ou « Vous »** : Utilisateur s'étant inscrit sur le Site.

**Offre(s) de service** : Désigne la proposition de service réalisée par le Prestataire de services en lançant un Pwiic de type #ProposerService ou en réponse à un Pwiic de type #TrouverService pour lequel il s'estime compétent.

**Prestataire(s) de service(s)** : Désigne toute personne physique ou morale, particulier ou professionnel, proposant ses services sur le Site pwiic.com.

**Profil Membre** : Désigne un compte ouvert sur le Site pwiic.com au nom d'un Membre, matérialisant son inscription sur le Site et la souscription au Service, et qui reprend les Données Personnelles relatives à un Membre.

**Pwiic(s)** : Désigne une Demande de Service, d'objet, de covoiturage ou une Offre de Service, d'objet ou de covoiturage et qui est envoyée par PwiicBot aux Membres correspondant aux lieux à l'offre ou à la demande.

**Pwiic(s) Suggéré(s) ou « Sélection de Pwiics(s) »** : Désigne les Pwiics qui pourraient intéresser les Membres en fonction des Données Personnelles présentes dans un Profil Membre.

**PwiicBot** : Désigne le robot (Bot) qui « interprète » les Pwiics et les envoie aux Membres.

**PwiicHum** : Désigne un Membre qui a pris une part au capital de la Société Pwiic SC.

**Site** : Désigne la plateforme pwiic.com de la Société et ses dérivés.

**Service(s)** : Désigne l'un ou l'ensemble des services fournis par la Société et notamment la mise en relation entre Membres, objet des présentes CGU.

**Société** : Désigne la SC Pwiic, établie Avenue du Panthéon 88, 1081 Koekelberg, Belgique et immatriculée à la Banque Carrefour des Entreprises (Belgique) sous le numéro 0665.814.730.

**Utilisateur** : Désigne tout internaute utilisant ou consultant le Site.

**Stripe** : Désigne le partenaire de paiement de la Société. [Lien vers Stripe.](#)

#### 4. FORCE OBLIGATOIRE DES CGU

L'inscription sur le Site et l'utilisation du Service proposé sur le Site par la Société sont soumises à l'acceptation et au respect des présentes CGU. En accédant au Site et en utilisant le Service, vous concluez un contrat qui vous engage vis-à-vis de la Société. Vous acceptez également notre [Charte de confidentialité](#), qui régit la manière dont nous gérons vos données personnelles, la [Charte des lignes de conduite](#), qui résume les bonnes pratiques pour l'utilisation du Service, et la [Charte des cookies](#). Les CGU, la Charte de confidentialité, la Charte des lignes de conduite et la Charte des cookies constituent l'intégralité de l'accord entre le Membre et la Société, à l'exclusion de toute autre communication ou proposition.

En créant un Profil Membre sur le Site, vous marquez votre accord sur ces documents. Nous vous recommandons de sauvegarder ces documents ou de les imprimer.

Nous nous réservons le droit de modifier, d'ajouter ou de supprimer tout ou partie des présentes CGU et des Chartes. Vous serez informé de telles modifications principalement par le biais de ces documents. Nous vous conseillons dès lors de les consulter régulièrement afin de prendre connaissance des changements qui y seraient apportés. Lorsque cela est nécessaire, ou exigé par la loi, nous solliciterons à nouveau votre acceptation en cas de changement des CGU et de ses Chartes. Toute nouvelle utilisation du Site, après modifications des CGU, ou des Chartes, entraîne votre acceptation des changements apportés. Si vous n'acceptez pas les présentes CGU et les Chartes, vous ne pouvez pas utiliser le Site et le Service.

#### 5. DESCRIPTION DU SERVICE

##### 5.1 La Société fournit un service de mise en relation des Membres

La Société offre un Service d'intermédiaire (le « Service ») pour la mise en relation des Membres. Le Service inclut des outils permettant aux Membres d'envoyer des Pwiics pour chercher ou proposer un service, un objet, du covoiturage, ou diffuser une actualité ou un bon plan. Il permet également aux Membres de discuter avec d'autres Membres (par exemple via le chat), de faire une offre de prix à un autre Membre pour une demande Pwiic, de gérer des paiements en ligne

entre Membres rémunérés pour une prestation, de suivre des prestations, de gérer leur Profil Membre, ou encore de créer des pages publiques.

Le site propose aux membres des services connexes tels qu'un système de vérification d'identité (badge), un système d'évaluation et de classement, ainsi qu'un système de vérification de numéro de téléphone.

Le Service fourni par la société se limite essentiellement au service d'intermédiation décrit dans les présentes CGU. En aucun cas, la Société ne peut être considérée comme fournissant le service sous-jacent. Le Demandeur de service et le Prestataire de service négocient librement les conditions de réalisation d'une mission ou d'une transaction, sans que la Société n'intervienne dans ces négociations. La Société propose néanmoins des services connexes comme décrits précédemment, n'entravant en rien la liberté de négociation entre le Demandeur de service et le Prestataire de service.

Le Site permet de trouver ou de proposer des services variés, à l'exclusion cependant de tout service à caractère politique ou religieux, ainsi que de tout service de rencontre amoureuse ou à caractère sexuel.

## **5.2. Les relations entre les Membres sont sous leur entière responsabilité**

Chaque Pwiic est envoyé automatiquement aux Membres correspondant le plus à la Demande ou à l'Offre, par le biais de PwiicBot. PwiicBot est programmé dans l'objectif d'éviter les recherches manuelles et de faciliter l'envoi des Demandes et des Offres. Étant un robot, la Société ne peut être tenue responsable d'un envoi erroné d'une Demande ou d'une Offre. Les Prestataires de services répondent au Pwiic et proposent librement leurs services s'ils s'estiment compétents pour réaliser la mission décrite dans le Pwiic. Les Demandeurs de services acceptent une Offre s'ils estiment que le Prestataire de service est compétent et/ou que l'Offre est intéressante. Les Demandeurs de services ont la possibilité d'accepter une Offre et d'entrer librement en relation avec les Prestataires de services ou tout Membre de leur choix.

La Société propose également un système de paiement sécurisé via son partenaire STRIPE.

La relation entre le Demandeur de services et le Prestataire de service relève de la responsabilité de chacune de ces parties, et la Société décline toute responsabilité en cas de dommage résultant de cette relation, notamment, mais sans s'y limiter :

Non-paiement d'une prestation par le Demandeur de services ;

Mauvaise exécution ou absence d'exécution d'une prestation par le Prestataire de services ;

Mauvais état ou qualité de l'objet mis à disposition ;

Dommege aux biens, aux animaux, ou aux personnes subi par le Demandeur de services résultant des prestations fournies par le Prestataire de services ;

Dommege aux biens, aux animaux, ou aux personnes subi par le Prestataire de services résultant de la prestation des services pour le Demandeur de services.

La Société propose cependant à ses Prestataires une police d'assurance couvrant le Prestataire de service [sous certaines conditions \(voir\)](#).

Pour pouvoir bénéficier de l'assurance, le paiement doit obligatoirement être effectué en ligne par le demandeur de services dans les délais convenus.

Tout sinistre doit être déclaré dans les 30 jours calendrier suivant la date de réalisation de la prestation. Une franchise de 380 euros est applicable. Pour bénéficier de l'assurance, le paiement doit obligatoirement être effectué en ligne sur le site Pwiic. Le dépôt du dossier d'assurance doit être effectué par le Prestataire de service. La prestation (c'est-à-dire le travail du Prestataire de service et son matériel) doit être payée, même en cas de dommages. Sans paiement, le Prestataire de service n'est pas tenu de déposer un dossier d'assurance. Initialement, la plainte doit être approuvée par l'équipe Pwiic. Cela ne signifie cependant pas qu'un dossier d'assurance sera automatiquement déposé, car le dépôt d'un dossier ne peut avoir lieu qu'après consultation de l'assuré, c'est-à-dire le Prestataire de service. Pour bénéficier de l'assurance, le Prestataire de service doit déposer un dossier d'assurance complet et payer la franchise. Le demandeur et le Prestataire de service doivent convenir du dépôt du dossier d'assurance. Pwiic peut agir en tant que médiateur si les deux parties n'arrivent pas à un accord. Cependant, Pwiic ne peut pas contraindre le Prestataire de service à déposer un dossier s'il conteste sa responsabilité. De plus s'il a des preuves qu'il a fourni la prestation conformément à ce qui avait été convenu avec le demandeur, la demande de litige pourra être clôturée par l'équipe de modération de Pwiic. Le demandeur reste libre d'engager des poursuites directes contre le prestataire, et dans ce cas, Pwiic n'interviendra plus en tant que modérateur. Toute autre communication, interprétation ou information visible sur le site, ou transmise de manière erronée, par exemple par un prestataire, à propos de l'assurance et qui ne correspondrait pas à ce qui est décrit dans les présentes conditions générales, est considérée comme nulle.

Les Membres ont la possibilité de publier des évaluations sur la page publique du Profil Membre. Ces évaluations comprennent un score et un commentaire. En aucun cas, la Société ne peut être tenue responsable d'une mauvaise évaluation laissée sur un Profil Membre. Les Membres ne peuvent pas modifier ou retirer un score ou commentaire, mais chaque Membre peut signaler un score, commentaire, ou un message indésirable en contactant le service clientèle à [info@pwiic.com](mailto:info@pwiic.com). La Société reste néanmoins libre de juger si l'évaluation ou le message signalé indésirable doit être supprimé.

## **6. UTILISATION DU SERVICE DE LA SOCIÉTÉ**

### **6.1. Publication de Pwiics et création d'Offres**

En tant que Membre, et sous réserve que vous remplissiez les conditions pour créer un Profil Membre, vous pouvez créer et publier des Pwiics sur le Site.

Lors de la publication de votre Pwiic, vous pouvez ajouter des photos, un budget, un lieu. Chaque Pwiic doit contenir une étiquette qui définit le type de Pwiic (par exemple #ProposerService est l'étiquette à ajouter si vous proposez vos services sur le Site. Le libellé exact des étiquettes est susceptible d'évoluer au fil du temps).

Vous n'êtes autorisé à publier un Pwiic que si vous avez l'âge minimum requis pour créer un Profil Membre (18 ans).

Vous n'êtes autorisé à publier un Pwiic avec l'étiquette #ProposerService (ou tout autre Pwiic de type Offreur de service), que si vous disposez des Compétences nécessaires pour proposer ce type de service.

Vous devez respecter la législation en vigueur (fiscale et sociale). Vous êtes seul responsable de la déclaration de vos revenus en tant que Prestataire de Service. La Société met à votre disposition un système d'Offre pour faciliter la déclaration de vos revenus. Vous devez utiliser ce système mis à votre disposition et devez introduire le montant correct et total de l'offre estimée avant le démarrage de la prestation. L'Offre peut encore évoluer à la clôture de la prestation, une fois celle-ci réalisée ; cependant, la variation entre l'estimation faite avant le démarrage de la prestation et après le démarrage de la prestation ne peut pas dépasser 20%, sans quoi l'assurance que la Société met à votre disposition ne peut couvrir vos services en cas de dégâts. Seule l'Offre faite avec le formulaire d'offre du Site est valide (aucun autre document ou conversation n'est valable). La Société n'est pas responsable si vous ne respectez pas les législations en vigueur dans votre pays et nous nous autorisons à supprimer votre Profil Membre le cas échéant. Nous pouvons également bloquer votre profil membre ou le supprimer si nous constatons que les Offres ne sont pas faites conformément à nos CGU ou si les prestations sont constamment annulées, ou que nous constatons que les offres ne sont pas payées en ligne. Si votre profil membre est bloqué ou supprimé, les abonnements souscrits ou autres paiements faits ne sont pas remboursés. Les abonnements en cours restent valables ; vous pouvez toutefois demander leur annulation suite à 30 jours de blocage. Cependant, cette demande reste une simple demande, et seul la Société peut décider de mettre un terme aux abonnements auxquels vous avez souscrit. Le fait d'avoir été bloqué ne vous donne droit à aucun remboursement ni annulation d'abonnement. Si des prestations sont encore en cours de paiement, la Société est libre de bloquer vos paiements, notamment mais sans s'y limiter, si nous constatons le non-respect de nos CGU, ou des règles sociales et fiscales.

Le Prestataire de Service ne renseignera que les Compétences qu'il possède réellement et ne proposera dès lors pas ses services dans les domaines qu'il ne maîtrise pas ou insuffisamment ; cette exigence vaut bien entendu, mais pas uniquement, pour les Compétences qui requièrent des qualifications légales particulières, des inscriptions à des registres, tableau de l'ordre, ou toute autre liste officielle, ou encore des programmes de formation particuliers et attestés.

Un Prestataire de Service ne peut pas introduire une Offre pour une prestation qui a déjà démarré. De plus, si la Société constate que l'Offre a été créée sur le Site uniquement pour faire appel à l'assurance pour des dégâts qui ont déjà eu lieu, le Prestataire et le demandeur seront tous deux redevables d'indemniser la Société.

Vous n'êtes autorisé à publier un Pwiic de Covoiturage que si vous remplissez l'ensemble des conditions suivantes :

- (i) vous êtes titulaire d'un permis de conduire valide ;
- (ii) vous ne proposez des Pwiics de covoiturage que pour des véhicules dont vous êtes le propriétaire ou que vous utilisez avec l'autorisation expresse du propriétaire, et dans tous les cas, que vous êtes autorisés à utiliser à des fins de covoiturage ;
- (iii) vous êtes et demeurez le conducteur principal du véhicule, objet du Pwiic de covoiturage ;
- (iv) le véhicule bénéficie d'une assurance au tiers valide ;
- (v) vous n'avez aucune contre-indication ou incapacité médicales à conduire ;
- (vi) le véhicule que vous comptez utiliser pour le trajet est une voiture de tourisme à 4 roues, disposant d'un maximum de 7 places assises, à l'exclusion des voitures dites « sans permis » ;

- (vii) vous ne comptez pas publier un autre Pwiic pour le même trajet en covoiturage sur le Site;
- (viii) vous n'offrez pas plus de places que celles disponibles dans votre véhicule ;
- (ix) toutes les places offertes ont une ceinture de sécurité, et ce même si le véhicule est homologué en présence de sièges dépourvus de ceinture de sécurité ;
- (x) vous utilisez un véhicule en parfait état de fonctionnement et conforme aux usages et dispositions légales applicables, notamment avec un contrôle technique à jour ;
- (xi) vous êtes un particulier et n'agissez pas à titre professionnel.

La Société n'est pas responsable si vous ne respectez pas les législations en vigueur dans votre pays concernant le Covoiturage et Nous nous autorisons à supprimer votre Profil Membre le cas échéant.

Vous reconnaissez être le seul responsable du contenu du Pwiic ou de l'Offre que vous publiez sur le Site. En conséquence, vous déclarez et garanzissez l'exactitude et la véracité de toute information contenue dans votre Pwiic ou votre Offre et cela vaut également sur vos Pages Publiques ou dans tous les messages que vous publiez.

Votre Pwiic sera publié sur le Site et donc visible des Membres et de tous visiteurs, même non Membres, effectuant une recherche sur le Site ou sur le site internet des partenaires de la Société. La Société se réserve la possibilité, à sa seule discrétion et sans préavis, de ne pas publier ou retirer, à tout moment, tout Pwiic qui ne serait pas conforme aux CGU et ses Chartes, ou qu'elle considérerait comme préjudiciable à son image, celle du Site ou celle des Services.

## **6.2. Système d'avis (notation)**

### **6.2.1. Fonctionnement**

La Société vous encourage à laisser un avis sur un autre Membre avec lequel vous avez été en relation. En revanche, vous n'êtes pas autorisé à laisser un avis sur un autre Membre avec lequel vous n'avez pas eu de relation.

### **6.2.2. Modération**

Votre avis, ainsi que celui laissé par un autre Membre à votre égard, ne sont visibles et publiés sur le Site qu'après avoir été approuvés par la Société.

Vous reconnaissez et acceptez que la Société se réserve la possibilité de ne pas publier ou supprimer tout avis, toute question, tout commentaire ou toute réponse dont elle jugerait le contenu contraire aux présentes CGU.

La modération de la Société ne reflète en aucun cas la qualité de l'avis laissé. Vous avez la possibilité de signaler un avis abusif qu'un autre Membre a laissé sur votre Profil Membre en ouvrant un ticket au support technique.

## **7. PRIX DU SERVICE DE LA SOCIETE ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT ENTRE MEMBRES**

Tout d'abord, il faut distinguer le prix du Service de la société (Frais de service, abonnements, crédits) des opérations de paiement entre les membres (Tarifs des Prestataires).

## **7.1. Prix du Service de la Société**

L'accès, l'inscription sur le Site, ainsi que la recherche, la consultation, et la publication de Pwiic et de Pages Publiques sont gratuites.

### **7.1.1 Frais de Service**

Lorsqu'un Membre effectue une Offre en ligne pour proposer ses services, objets, ou covoiturage, la Société ajoute une commission à ce montant, nommée les frais de service et pouvant varier entre 6% et 15%, en fonction du montant, avec un minimum de 2 euros. Ce minimum est susceptible d'évoluer et de varier en fonction du type de service posté. Cette commission est visible pour le Demandeur de services et le Prestataire de service lorsqu'une offre est effectuée en ligne sur le Site. Si l'Offre du prestataire de service évolue ou est modifiée, alors les Frais de service liés évoluent également. Toute Offre faite en dehors du formulaire d'Offre disponible sur le Site est nulle.

### **7.1.2 Abonnements premium prestataires**

Les Prestataires de service peuvent prendre un abonnement premium. Il n'y a pas de frais de service rajoutés aux Offres de prestataires Premium. Le fait de ne pas avoir de frais de service rajoutés à l'Offre n'empêche pas de respecter les obligations de paiements en ligne par le Site Pwiic.com. D'autres avantages liés aux abonnements Premium peuvent également être ajoutés au fil du temps.

### **7.1.3 Crédits (ou Pièces Pwiic)**

Si un Membre souhaite mettre en avant son Profil Membre et le rendre plus visible sur le Site, par exemple en « Boostant un Pwiic », il doit disposer de Crédits (Pièces Pwiic). Le nombre de Crédits nécessaires varie en fonction du contenu du Pwiic ou du Profil Membre et est défini librement par la Société. Si un prestataire veut apparaître en profil suggéré, il doit également avoir des Crédits. Le Membre reçoit des Crédits lors de son inscription et en effectuant certaines actions, telles que valider son email ou ajouter une photo de profil. Les Crédits gratuits sont distribués pour permettre aux Membres de tester le Site. Leur nombre peut évoluer au fil du temps. Obtention de Crédits supplémentaires : Le Membre peut acheter des Crédits en ligne s'il n'en a plus de gratuits sur son Profil Membre. L'échange ou la vente de Crédits sont strictement interdits.

### **7.1.4 Droit de rétraction**

Si des Crédits ont été achetés sur le site et qu'aucun de ces Crédits n'a été utilisé, l'acheteur dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendrier, à compter du jour de l'achat, pour renoncer à son achat, conformément aux dispositions légales applicables. Dans ce délai, l'acheteur souhaitant se rétracter doit notifier à Pwiic SC son intention de faire usage de son droit de rétractation, en envoyant un ticket support. En ce qui concerne les abonnements, dès que ceux-ci sont utilisés, par exemple si une Offre, alors le droit de rétraction n'est pas applicable. L'exécution du contrat entre la Société et le Membre commence immédiatement lors de l'utilisation des Crédits ou abonnements par le Membre. Dès ce moment, le contrat est pleinement exécuté par la Société et le Membre reconnaît qu'il ne peut dès lors plus bénéficier d'aucun droit de rétraction. En dehors des modalités de rétractions, les Crédits, frais de service ou abonnements ne sont pas remboursables. Le prix payé pour le Service fourni par la Société

est définitivement acquis à la Société et ne sera en aucune circonstance remboursé au Membre, même s'il clôture son Profil Membre ou que la Société bloque le profil membre ou le clôture.

## **7.2 Opérations de paiement entre les Membres**

7.2.1 Les Prestataires de service fixent librement leurs tarifs, cependant afin d'éviter les abus la Société pour fixer des prix minimum et maximum par type de prestation. Si l'Offre est en dehors de cette fourchette, alors elle sera modérée par le Site et une décision sera prise ou non de la publier.

7.2.2 Les offres doivent être mises à jour avant le démarrage de la prestation, sans quoi le prestataire ne sera pas assuré pour la transaction. Si vous proposez vos services sur le Site contre rémunération, louez vos objets, ou proposez du covoiturage, le tarif demandé à un autre Membre pour la prestation de service, l'objet, ou le partage de frais est déterminé par vous, sous votre seule responsabilité, peu importe si ce prix correspond ou non à la fourchette de prix minimum et maximum tolérée par le Site. La Société peut vous conseiller dans la fixation d'un tarif, mais ne peut pas vous contraindre à l'appliquer tant que vous respectez la législation en vigueur dans votre pays et que vous avez une raison que la Société estime valable. Cependant, les Offres faites par les Prestataires de service doivent être réalistes. Si la Société constate qu'elles ne le sont pas, et que par exemple l'Offre a été faite à un prix dérisoire, alors le prestataire n'est pas couvert par le service d'assurance mis à disposition par la Société. Les fausses offres afin de faire appel à l'assurance sont interdites, et l'offre ne peut plus être modifiée de plus de 20% après le démarrage de la prestation, sous peine que la transaction ne soit pas assurée. La responsabilité en cas d'offre non adaptée à la réalité avant le démarrage de la prestation est partagée entre le demandeur de service et le prestataire. Le prestataire a la possibilité de modifier son offre dans les délais avant de démarrer la prestation et le demandeur de service à la possibilité de signaler que l'offre n'est pas correcte en contactant à tout moment l'helpdesk de la Société. Une offre ne peut pas être faite après le démarrage de la prestation, sous peine que la transaction ne soit pas assurée.

7.2.3 Les transactions monétaires se font toujours obligatoirement par le biais de notre système de paiement en ligne sur le Site. Les paiements en espèces de la main à la main sont interdits, tout comme le sont les paiements en direct au prestataire, peu importe si c'est le prestataire de service qui l'exige. Un demandeur de service peut à tout moment signaler un Prestataire qui envoie une facture à payer en direct, ou demande un paiement en liquide ou encore en dehors du Site. Le demandeur n'a donc aucune excuse de payer en dehors de la plateforme. Les paiements entre utilisateurs doivent donc impérativement et sans exception être effectués en ligne sur le Site Pwiic.com. La Société se réserve la possibilité de suspendre ou supprimer votre Profil Membre, de limiter votre accès aux Services si, en tant que Demandeur de service, vous payez un autre Membre de la main à la main, ou si, en tant que Prestataire de service, vous vous faites payer ou demandez à être payé de la main à la main. La société peut également réclamer les paiements dus ainsi que des frais de dommages et intérêts.

7.2.4 Finalité non commerciale et non professionnelle de l'utilisation des Services et du Site en cas de covoiturage par des Conducteurs. Si vous proposez une place de covoiturage, il est strictement interdit de tirer le moindre bénéfice du fait de l'utilisation de notre Site. Par conséquent, vous vous engagez à limiter le montant demandé aux autres Membres à une Participation aux Frais que vous demandez aux Passagers. Il s'agit de frais que vous supportez réellement pour effectuer le trajet en covoiturage. À défaut, vous supporterez seul les risques de

requalification de l'opération effectuée par l'intermédiaire du Site. Si vous proposez du covoiturage sur le Site, vous vous engagez à n'utiliser les Services et le Site que pour être mis en relation, à titre non professionnel et non commercial, avec des personnes souhaitant partager un trajet en covoiturage avec vous. En tant que Conducteur, vous vous engagez à ne pas demander une Participation aux Frais supérieure aux frais que vous supportez réellement et susceptible de vous faire générer un bénéfice. Il est précisé que, s'agissant d'un partage de frais, vous devez également, en tant que Conducteur, supporter votre part des coûts afférents au trajet en covoiturage. Vous êtes seul responsable d'effectuer le calcul des frais que vous supportez pour le trajet en covoiturage et de vous assurer que le montant demandé à vos Passagers n'excède pas les frais que vous supportez réellement (en excluant votre part de participation aux frais), notamment en vous référant au barème fiscal kilométrique forfaitaire applicable. La Société se réserve la possibilité de suspendre votre Profil Membre dans le cas où vous utiliseriez un véhicule professionnel de type VTC ou taxi, une voiture de fonction ou de service, et génèreriez de ce fait un bénéfice sur le Site. Vous vous engagez à fournir à la Société, sur simple demande de sa part, une copie de votre carte grise et/ou tout autre document attestant que vous êtes autorisé à utiliser ce véhicule sur le Site et n'en tirez aucun bénéfice.

7.2.5 En cas de non-paiement d'une prestation de service, la Société interviendra en tant que médiateur, cependant le prestataire de service est responsable d'obtenir le paiement dû. En cas de litige entre demandeur et prestataire de service, les deux parties acceptent au travers de ces CGU que la Société communique toutes les informations de contact aux deux parties ou à des tiers qui les défendent.

### **7.3 Partenaire de paiement**

Le partenaire de la Société pour les paiements en ligne est STRIPE. Les paiements peuvent se faire par carte bancaire ou tout autre moyen de paiement disponible via STRIPE.

## **8. OBLIGATIONS DES MEMBRES**

Pour pouvoir utiliser le Service, le Membre doit disposer d'un accès à Internet, dont les éventuels coûts sont à sa charge. Les Utilisateurs qui souhaitent bénéficier du Service doivent créer un Profil Membre sur le Site Pwiic.com et fournir des informations à caractère personnel.

### **8.1. Critères d'éligibilité pour l'inscription en tant que Membre**

L'inscription sur le Site est gratuite et nécessite la création d'un Profil Membre.

#### **8.1.1 Conditions d'inscription au Site**

L'utilisation du Site est réservée aux personnes morales ou physiques âgées de 18 ans ou plus. Toute inscription sur le Site par une personne mineure est strictement interdite. En accédant, utilisant ou vous inscrivant sur le Site, vous déclarez et garantisiez avoir 18 ans ou plus.

#### **8.1.2 Création d'un Profil Membre**

Le Site permet aux Membres de publier et de consulter des Pwiics, de créer et de consulter des pages publiques et des pages Compétences d'autres Membres. Il permet aux Membres

d'interagir entre eux pour échanger, chercher ou proposer un service, objet, covoiturage, actualité ou bon plan. Vous pouvez consulter les Pwiics et les pages publiques de Membres même si vous n'êtes pas inscrit sur le Site. En revanche, vous ne pouvez ni publier un Pwiic, un commentaire ou un message, ni créer une page sans avoir, au préalable, créé un Profil Membre.

Pour créer votre Profil Membre, vous devez remplir l'ensemble des champs obligatoires figurant sur le formulaire d'inscription.

Pour vous inscrire sur le Site, vous devez avoir lu et accepté les présentes CGU ainsi que les Chartes annexées.

Lors de la création de votre Profil Membre, vous vous engagez à fournir des informations personnelles exactes et conformes à la réalité et à les mettre à jour, par l'intermédiaire de votre Profil Membre ou en avertissant la Société, afin d'en garantir la pertinence et l'exactitude tout au long de votre relation contractuelle avec la Société. Les prestataires de services devront faire vérifier leur identité. La Société peut utiliser des services tiers tels que Stripe Identity afin de vérifier l'identité des Prestataires. Tout paiement du prestataire est susceptible d'être bloqué si l'identité du prestataire doit être revalidée.

Le Membre doit fournir des informations vraies dans son Profil Membre mais aussi dans la messagerie, ou encore lorsqu'il publie des commentaires. Les Membres doivent utiliser leur véritable identité, indiquer leurs coordonnées réelles, fournir des informations exactes relatives à leurs Compétences.

Lors de son inscription en ligne, l'Utilisateur s'engage à fournir des informations vraies, exactes, à jour et complètes sur son identité, son genre et son âge, ses compétences ou toute autre information présente dans son profil, conformément à la législation en la matière.

L'Utilisateur s'engage notamment à ne pas créer une fausse identité de nature à induire la Société ou les tiers en erreur et à ne pas usurper l'identité d'une autre personne morale ou physique.

Le Prestataire de Service ne renseignera que les Compétences qu'il possède réellement et ne proposera dès lors pas ses services dans les domaines qu'il ne maîtrise pas ou insuffisamment ; cette exigence vaut bien entendu, mais pas uniquement, pour les Compétences qui requièrent des qualifications légales particulières, des inscriptions à des registres, tableau de l'ordre, ou toute autre liste officielle, ou encore des programmes de formation particuliers et attestés.

La Société se réserve le droit de demander la justification écrite des données du Membre, à tout moment, et de procéder à toutes vérifications, ainsi que de supprimer tout Profil Membre dont le titulaire ne remettrait pas immédiatement ladite justification, ou éventuellement dans le délai qui lui serait imparti.

Le Membre doit disposer d'une adresse électronique valide, que la Société utilisera pour confirmer l'inscription et pour communiquer toute information utile relative au Service.

En outre, le Membre doit :

N'être titulaire que d'un seul Profil Membre sur le Site pwiic.com. Il est strictement interdit au Membre de créer plusieurs comptes à l'aide d'identifiants différents, mais également d'utiliser un compte ouvert par un autre Membre, ou encore d'utiliser frauduleusement les identifiants d'un autre Membre.

Ne pas avoir été auparavant interdit d'accès au Site.

Ne pas accéder au Site et utiliser le Service aux fins de copier, concurrencer ou perturber les activités de la Société.

Ne pas violer les droits de la Société ou de tiers, et notamment leurs droits de propriété intellectuelle.

Respecter la réglementation en vigueur dans son pays d'origine, et notamment la législation concernant les conditions de qualification et les formalités requises pour accéder à certaines professions, ainsi que la réglementation fiscale et celle relative au droit du travail et de la sécurité sociale.

Vous vous engagez à garder secret le mot de passe choisi lors de la création de votre Profil Membre et à ne le communiquer à personne. En cas de perte ou divulgation de votre mot de passe, vous vous engagez à en informer sans délai la Société. Vous êtes seul responsable de l'utilisation faite de votre Profil Membre par un tiers, tant que vous n'avez pas expressément notifié la Société de la perte, de l'utilisation frauduleuse par un tiers ou de la divulgation de votre mot de passe à un tiers.

Vous vous engagez à ne pas créer ou utiliser, sous votre propre identité ou celle d'un tiers, d'autres Profils Membres que celui initialement créé.

## **8.2. Vérification par la Société**

Dans un souci de transparence, d'amélioration de la confiance, et de prévention ou détection des fraudes, la Société peut mettre en place un système de vérification des informations que vous fournissez sur votre profil Membre ou lors de vos échanges avec d'autres Membres. Cela peut notamment concerner la saisie de votre numéro de téléphone ou la fourniture d'une pièce d'identité.

Vous reconnaissez et acceptez que toute mention sur le Site ou les Services faisant référence à des informations dites "vérifiées" ou à tout terme similaire signifie uniquement qu'un Membre a réussi avec succès la procédure de vérification existante sur le Site ou les Services, fournissant ainsi davantage d'informations sur le Membre avec lequel vous interagissez. La Société ne garantit ni la véracité, ni la fiabilité, ni la validité des informations ayant fait l'objet de la procédure de vérification.

## **8.3 Non-respect des critères d'éligibilité**

En cas de non-respect des critères d'éligibilité, la Société se réserve le droit de suspendre ou de résilier immédiatement, sans préavis ni indemnité, le profil Membre du Membre concerné, lui refusant l'accès, de manière temporaire ou définitive, à tout ou partie du Service. Les crédits éventuellement présents sur le profil Membre ne seront pas remboursés.

## **8.4 Pratiques prohibées**

Les Membres sont tenus, lors de l'utilisation du Service, de se conformer aux instructions transmises par la Société.

Ils s'interdisent de mentionner leur adresse postale, leur adresse e-mail et/ou leur numéro de téléphone dans les Pwiics qu'ils lancent, dans les questions et réponses publiques, ou dans toute autre zone publique du Site qui n'est pas spécifiquement dédiée à cet effet.

Les Membres s'engagent à ne pas utiliser le Site à des fins telles que :

Publier ou communiquer d'une manière quelconque :

Du contenu illégal, nuisible, menaçant, abusif, constitutif de harcèlement, diffamatoire, vulgaire, obscène, discriminatoire, menaçant pour la vie privée d'autrui, haineux, raciste, ou autrement répréhensible ;

Du contenu à caractère sexuel ou relatif à un service de rencontre ;

Du contenu portant atteinte aux droits de tiers, notamment leurs droits de propriété intellectuelle ;

Du contenu publicitaire en dehors des espaces dédiés ;

Du contenu publicitaire en faveur de concurrents de la Société ;

Des messages, notamment publicitaires, non sollicités ;

Du contenu contenant des virus informatiques ou tout autre code, dossier ou programme conçu pour interrompre, détruire ou limiter la fonctionnalité de tout logiciel, ordinateur ou outil de télécommunication, sans que cette énumération ne soit limitative ;

Tenter d'induire en erreur d'autres Utilisateurs ou Membres en usurpant le nom ou la dénomination sociale d'autres personnes, en se faisant passer pour un employé ou un affilié de la Société, un modérateur, un guide ou un hébergeur ;

Réaliser des opérations de marketing, notamment pyramidales ;

Accéder au Site par tout autre moyen que l'interface publique ;

Entraver ou perturber le fonctionnement et l'accès au Site et la fourniture du Service ;

Collecter et stocker des données personnelles des autres Utilisateurs ou Membres ou essayer de les obtenir sans autorisation à l'aide de moyens automatisés tels que des robots ;

Reproduire, copier, vendre, revendre ou exploiter à des fins commerciales ou non, toute partie du Service, toute utilisation du Service, tout droit d'accès au Service ou toute partie du Site ou de son contenu.

Les Membres s'engagent également à respecter la Charte de lignes de conduite de la communauté, qui fait partie intégrante des présentes CGU.

Le respect de ces règles incombe entièrement aux Membres. La Société n'est pas tenue de vérifier préalablement la conformité des informations figurant sur les profils des Membres et du contenu qu'ils publient. Les Utilisateurs et les Membres ont la possibilité de signaler à la Société tout contenu abusif ou tout comportement contraire aux règles, et la Société prendra les mesures appropriées après examen de la plainte.

## **8.5 Modalités d'accès et confidentialité**

### 8.5.1 Identifiants de connexion

Le Membre accède au Service et à ses fonctionnalités en saisissant un identifiant correspondant à son adresse e-mail et un mot de passe préalablement choisi lors du processus d'inscription, qui lui seront demandés à chaque connexion.

Le Membre s'engage à ce que son adresse e-mail ne porte atteinte aux droits des tiers, excluant tout intitulé raciste, antisémite, xénophobe, diffamatoire ou attentatoire aux mœurs.

Il appartient au Membre de prendre les mesures de précaution et de sécurité nécessaires pour protéger ses identifiants de connexion.

Chaque Membre est responsable de la confidentialité de son mot de passe. Il doit mettre en œuvre les mesures nécessaires pour protéger ses identifiants de connexion. Le mot de passe et le profil Membre qui y est associé sont strictement personnels et inaccessibles. La Société se réserve le droit d'accéder à un profil Membre à des fins d'assistance ou pour assurer le bon déroulement des actions réalisées sur le Site.

Chaque Membre est responsable de son profil Membre pendant chaque session d'utilisation. Chaque accès avec son mot de passe est réputé effectué par le Membre. À la fin de chaque session, il est recommandé au Membre de se déconnecter.

Chaque Membre est responsable de son profil Membre jusqu'à sa clôture. Si un Membre ne souhaite plus utiliser son profil Membre, il est recommandé de le clôturer.

### 8.5.2 Perte et Vol des identifiants de connexion

En cas de perte ou de vol de ses identifiants de connexion, ou dès qu'il a connaissance de l'utilisation de ses identifiants par un tiers non autorisé, le Membre doit contacter immédiatement l'équipe du Site en ouvrant un ticket support.

Le Membre peut alors demander l'invalidation de ses identifiants de connexion, la réception de nouveaux identifiants ou en choisir d'autres.

La Société ne peut être tenue responsable de l'utilisation frauduleuse des identifiants de connexion d'un Membre par un tiers.

La Société se réserve le droit de supprimer tout profil Membre comportant des propos ou des images contraires à l'ordre public et aux bonnes mœurs.

## **8.6. Droits intellectuels et publication de Contenu**

Il est interdit de copier, modifier ou créer une œuvre dérivée à partir du Site. L'Utilisateur et le Membre reconnaissent que le Site contient des informations, des logiciels, des photographies, des textes, des graphismes, des questions, des messages, des commentaires, des réactions, des idées, des notes, des articles et d'autres documents protégés par le droit d'auteur, le droit des bases de données, le droit des marques et/ou d'autres droits de propriété de la Société, applicables aux formes, médias et technologies actuelles et futures.

Il est interdit d'accéder au Site par un autre moyen que l'interface fournie par la Société. Par conséquent, il est interdit (et vous ne pouvez accorder à autrui l'autorisation) de copier, modifier, créer une œuvre dérivée, inverser la conception ou l'assemblage, ou tenter de trouver

le code source, vendre, attribuer, sous-licencier ou transférer de quelque manière que ce soit tout droit lié au Service.

L'Utilisateur ou le Membre s'engage à ne pas modifier le Site de quelque manière que ce soit et à ne pas utiliser de versions modifiées du Site, notamment pour obtenir un accès non autorisé.

Le Membre peut être amené à utiliser des textes, photos ou vidéos pouvant être protégés par la réglementation de la propriété intellectuelle. Jusqu'à la suppression de ces contenus, selon ses paramètres de confidentialité et en acceptant les présentes CGU, l'Utilisateur concède de manière gratuite une licence non exclusive de propriété intellectuelle, transférable, sous-licenciable et mondiale.

L'Utilisateur ou le Membre s'engage à ne pas utiliser, publier ou communiquer des textes, photos ou vidéos appartenant à des tiers sans leur autorisation. La Société ne pourra être tenue responsable des utilisations en violation des droits de tiers.

L'Utilisateur ou le Membre est responsable de tout contenu qu'il rend accessible à des tiers, envoie par courrier électronique ou stocke sur des espaces personnels du Site ou des espaces accessibles à des tiers, télécharge ou transmet d'une autre manière par le Site. Tout Membre doit tenir compte, dans ses propos, de l'âge des plus jeunes Membres et ne prendra pas le risque de tenir des propos pouvant choquer leur sensibilité. De tels propos peuvent entraîner la suppression du compte sans préavis. La Société peut exercer un contrôle après la publication sur le Site de l'ensemble des contenus rédigés par les Membres.

Les Membres PwiicHum qui publient sur le Site des textes, graphismes, photos, vidéos ou un assemblage de ces éléments dans le cadre des Actions de coopération, et pour lesquelles ils reçoivent des Crédits, transfèrent immédiatement et irrévocablement leurs droits sur ces éléments à la société.

Conformément à la législation en vigueur, la Société met en place un dispositif de signalement identifié par le lien "Signaler un abus", accessible à tous, permettant aux Membres de signaler toute donnée faisant l'apologie des crimes contre l'humanité, incitant à la haine raciale ou à la pornographie infantile, incitant à la violence ou portant atteinte à la dignité humaine.

Le message d'alerte transmis à la Société indiquera automatiquement la date et l'heure de l'alerte, l'adresse IP de l'émetteur de l'alerte, et la référence de l'article présentant le contenu incriminé.

Le Membre reconnaît être informé que si la Société est alertée de l'illicéité d'un contenu accessible par les Services ou transmis par les Services, y compris la messagerie, la Société a le droit de retirer immédiatement ce contenu ou d'en rendre l'accès impossible, et, conformément à la législation, de remettre lesdits contenus ainsi que les données d'identification du Membre, sur demande, aux autorités judiciaires.

En cas de manquement d'un Membre à une ou plusieurs de ces règles, la Société se réserve le droit de bloquer le compte du Membre concerné, de supprimer les messages litigieux, d'empêcher la publication de tout ou partie du profil d'un Membre, et/ou de bloquer son accès à tout ou partie des services de façon temporaire ou définitive.

## **8.7 Respect de la législation en vigueur et de la qualité**

### 8.7.1 Engagements des Demandeurs de Services

En tant que Demandeur de Service, vous vous engagez à payer la rémunération négociée avec le Prestataire de Service et à respecter le contrat établi avec celui-ci. En cas d'empêchement ou de changement d'horaire, vous vous engagez à informer immédiatement le Prestataire de Service. Vous vous engagez à adopter un comportement convenable et responsable, en respectant l'esprit du Site.

Vous vous engagez à publier votre demande de service de la manière la plus claire possible afin que Pwiic puisse l'envoyer aux prestataires les plus appropriés. L'envoi de la demande aux bons prestataires dépend de la précision de celle-ci, et PWIIC ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'un envoi erroné, quelle que soit la précision de la demande. Cependant, le risque d'un envoi erroné est plus limité lorsque la demande est précise.

En tant que demandeur de service, vous vous engagez à ne sélectionner que des prestataires de service qui vous semblent compétents et qualifiés. Par exemple, mais sans s'y limiter, vous ne pouvez pas confier une demande de service à un prestataire ayant un statut de particulier pour une demande qui doit être réalisée par un professionnel, et qui pourrait créer une concurrence déloyale par rapport aux professionnels ou entraîner des risques de malfaçon ou de dommages (par exemple, mais sans s'y limiter, tous travaux d'installation d'électricité, de chauffage, de plomberie ou de toiture nécessitant l'intervention d'un professionnel). Il est de la responsabilité du demandeur de service de ne pas confier des missions professionnelles aux prestataires inscrits sur Pwiic qui n'ont pas le badge PRO. Toute demande d'indemnisation d'assurance ou de préjudice sera refusée si le demandeur de service confie des prestations professionnelles à des particuliers sous le régime de l'économie collaborative. Des sanctions légales ou des mesures disciplinaires telles que le blocage du compte Pwiic peuvent s'appliquer aussi bien au demandeur de service qu'aux prestataires de services ne respectant pas cette règle. Le prestataire de service a également l'obligation de ne pas postuler à des prestations professionnelles s'il a le statut de particulier. Il est de la responsabilité aussi bien du demandeur que du prestataire si cette règle n'est pas respectée, et Pwiic n'interviendra pas en faveur de l'une ou l'autre partie si tel est le cas.

### 8.7.2 Engagements des Prestataires de Services

Le Prestataire de Service s'engage à assurer la qualité des prestations au Demandeur de Services avec lequel il a contracté. En cas d'empêchement ou de changement d'horaire, le Prestataire de Service s'engage à en informer immédiatement le Demandeur de Service. Les Prestataires de services s'engagent à ne faire une offre au Demandeur de Services et à ne réaliser des prestations de services que s'ils disposent de toutes les qualifications, aptitudes, connaissances, compétences et autorisations nécessaires ou requises pour la bonne exécution de leurs prestations. Le Prestataire de Service reconnaît être seul responsable du respect de l'ensemble des lois, règlements et obligations applicables à leur utilisation du Site. Le Prestataire de Service s'engage à adopter un comportement convenable et responsable, en respectant l'esprit du Site. Le Prestataire de Service est tenu de déclarer au fisc, selon les dispositions légales en vigueur, les revenus qu'il perçoit dans le cadre des services rendus via le Site. Le Prestataire de service s'engage à se faire payer exclusivement en ligne par le Site Pwiic et de faire des Offres correctes et ajustées. Les Offres doivent être réalistes et doivent être adaptées avant le démarrage de la prestation. Une Offre modifiée de plus de 20% après le démarrage de la prestation n'est pas couverte par l'assurance mise à disposition des prestataires par la Société. Aussi bien le demandeur de service que le prestataire sont

responsables de vérifier que l'Offre est correctement adaptée sur le Site et via le formulaire du Site, avant de démarrer la prestation.

En tant que prestataire, vous vous engagez à accepter uniquement les demandes de service pour lesquelles vous avez les compétences et les qualifications appropriées. Par exemple, vous ne pouvez pas accepter une demande de service pour une tâche qui doit être réalisée par un professionnel si vous avez le statut de particulier. Cela pourrait créer une concurrence déloyale par rapport aux professionnels ou entraîner des risques de défauts ou de dommages (par exemple, mais sans s'y limiter, tous travaux d'installation d'électricité, de chauffage, de plomberie ou de toiture nécessitant l'intervention d'un professionnel). Il est de votre responsabilité de ne pas accepter des missions professionnelles si vous ne disposez pas du badge PRO sur Pwiic. Si vous acceptez néanmoins de telles missions et les exécutez en tant que particulier dans le cadre de l'économie collaborative, vous pourriez être soumis à des sanctions légales ou à des mesures disciplinaires telles que le blocage de votre compte Pwiic. Vous êtes également tenu de déclarer correctement votre statut en tant que particulier ou professionnel. Si vous ne respectez pas les règles, tant vous que le demandeur de service pourriez être tenus responsables, et Pwiic n'interviendra pas en faveur de l'une ou l'autre partie dans ce cas.

Le Prestataire de Service doit souscrire les assurances complémentaires nécessaires à l'exercice de son activité. La Société peut demander au Prestataire de Service de fournir des justificatifs de ses qualifications, assurances et autorisations nécessaires, cependant la Société n'est pas responsable en cas de manquement du prestataire à souscrire aux assurances nécessaires.

En cas de manquement d'un Membre à une ou plusieurs de ces règles, la Société se réserve le droit de bloquer le compte du Membre concerné, de supprimer les messages litigieux, d'empêcher la publication de tout ou partie du profil d'un Membre, et/ou de bloquer son accès à tout ou partie des services de façon temporaire ou définitive.

## **8.8 Sanctions**

En cas de manquement d'un Membre à une ou plusieurs de ces règles, la Société se réserve le droit de bloquer le compte du Membre concerné, de supprimer les messages litigieux, d'empêcher la publication de tout ou partie du profil d'un Membre, et/ou de bloquer son accès à tout ou partie des services de façon temporaire ou définitive.

En cas de manquement à l'une des obligations décrites dans les présentes CGU ou aux lois et règlements en vigueur, la Société se réserve le droit de prendre toute mesure appropriée, y compris des sanctions pouvant aller jusqu'à la suppression du compte du Membre, la désactivation de son profil, la résiliation du contrat et cela sans remboursement des Services payés.

La société réclamera tous les montants payés en dehors de la plateforme au prestataires et aussi bien le demandeur de service que le prestataire sont responsables de payer les frais liés au recouvrement des sommes payées en dehors de la plateforme.

La Société peut également engager des poursuites judiciaires à l'encontre du Membre, si les faits le justifient.

Toutes les actions menées par la Société ont pour objectif de faire respecter les règles énoncées dans les présentes CGU et de protéger les Membres contre tout comportement inapproprié ou frauduleux.

### **8.9 Signalement de comportements contraires aux règles**

Si un Membre constate qu'un autre Membre ne respecte pas les règles énoncées dans les présentes CGU, il est invité à signaler ce comportement à la Société en utilisant les outils de signalement mis à disposition sur le Site. La Société s'engage à examiner chaque signalement et à prendre les mesures appropriées, dans le respect des règles de confidentialité.

Le signalement d'un comportement abusif ne donne droit à aucune indemnisation, remboursement ou compensation. La Société s'efforcera toutefois de préserver la confidentialité des informations transmises dans la mesure du possible.

## **9. OBLIGATIONS DE LA SOCIETE**

### **9.1. Responsabilité et obligation de moyens**

La Société n'assume, à travers les présentes CGU, aucune obligation de résultat relative au Service, mais uniquement des obligations de moyen.

En tant qu'intermédiaire entre ceux qui proposent et ceux qui recherchent des services, la Société s'engage à fournir le Service, consistant à mettre en relation des demandeurs de services et des prestataires de services offrant leurs services.

En tant que simple intermédiaire, et bien qu'elle s'efforce de rendre le Service optimal, la Société n'a aucune obligation de résultat, notamment en ce qui concerne les éléments suivants :

Elle ne peut garantir au Demandeur de services la qualité des prestations du Prestataire avec lequel il a contracté, ni au Prestataire de services qu'il sera effectivement contacté par des Demandeurs de services, ou que ceux-ci lui paieront la rémunération convenue. De même, les options payantes souscrites ne peuvent en aucun cas être une garantie de résultat ;

Elle ne peut garantir que les Prestataires de services disposent de toutes les qualifications, aptitudes, connaissances, compétences et autorisations nécessaires ou requises pour la bonne exécution de leurs prestations ;

Elle ne peut pas garantir que le demandeur payera la prestation au prestataire ou qu'il payera la prestation dans les délais convenus. La Société mettra en place progressivement des outils afin que le prestataire puisse organiser le paiement (pas exemple pouvoir demander un acompte).

Elle ne peut pas garantir que le prestataire de service, même s'il a un abonnement premium, aura des demandes de services en suffisances.

Elle ne peut pas garantir au demandeur de service que le prestataire de service fasse appel à l'assurance mis à sa disposition par la Société.

Elle ne peut garantir aucun résultat lié à l'utilisation du système d'évaluation des membres, des promotions, du moteur de recherche et du système de classement qu'elle offre ;

Elle met en œuvre tous les moyens raisonnables pour que le Service soit disponible en permanence mais ne saurait être tenue responsable pour des interruptions indépendantes de sa volonté, comme la nécessité de réaliser des opérations de maintenance, des pannes au niveau des serveurs, ou encore des problèmes liés au réseau internet même ;

Elle n'offre aucune garantie en cas de suppression ou de défaut de stockage de contenu diffusé ou transmis via le Site ;

Elle n'exerce aucun contrôle direct sur la qualité, la sûreté ou la licéité des services et sur la véracité ou l'exactitude des contenus publiés par les Utilisateurs. La Société offre sur le Site une fonctionnalité permettant aux Utilisateurs de lui signaler un contenu potentiellement abusif. C'est uniquement à la suite d'un tel signalement que la Société vérifiera le contenu publié par les Utilisateurs ;

La Société ne pourra être tenue pour responsable de tout dommage direct ou indirect résultant de la résiliation de l'accès au Site, pour quelque motif que ce soit.

Sauf en cas d'acte intentionnel ou de faute grave, la Société n'engage pas sa responsabilité en raison :

De tout dommage subi en raison de difficultés techniques rencontrées sur le Site, y compris en raison de virus, d'interruptions du système, de sites web tiers vers lesquels il est renvoyé ou qui renvoient vers le Site ;

De tout dommage occasionné à votre système informatique et de toute perte d'informations résultant du téléchargement d'éléments se trouvant sur le Site ;

De tout dommage résultant d'applications interactives ;

De tout dommage lié à l'utilisation du Site, dont la cause principale est un cas de force majeure, des actes ou des tiers qui ne sont pas sous contrôle de la Société ;

De tout dommage résultant, en ce qui concerne la partie information financière, d'erreurs matérielles dans les informations et données se trouvant sur le Site et, en ce qui concerne les autres parties, de toute erreur dans ces informations et données ;

De tout dommage résultant d'erreurs que vous commettriez lors de l'utilisation du Site ;

De tout dommage résultant de votre appréciation des données et informations se trouvant sur le Site.

## **9.2. Politique de Confidentialité et vie privée**

La Société respecte la vie privée et les informations personnelles des Utilisateurs et des Membres. Elle s'engage à leur fournir les moyens de protéger au mieux leurs données et leur identité. Les Membres ont accès à des paramètres de confidentialité qui leur permettent de contrôler quelles données et contenus personnels sont visibles par d'autres Utilisateurs ou Membres. Les fonctionnalités entourant ces paramètres de confidentialité évoluent en permanence pour un contrôle toujours plus fin de l'Utilisateur sur ses données personnelles.

Pour plus d'informations concernant la vie privée, veuillez vous référer à notre Charte de vie privée, disponible sur le Site.

## **10.SUSPENSION ET CLOTURE DU PROFIL MEMBRE PAR LA SOCIETE**

La Société se réserve le droit de suspendre ou de fermer un Profil Membre dans les circonstances suivantes :

Lorsqu'elle constate qu'il existe plus d'un Profil Membre pour une même identité sur le Site ;

Lorsqu'elle constate qu'un Profil Membre a été créé sous une fausse identité dans le but de contourner les conditions d'inscription ;

Lorsqu'elle constate qu'un prestataire accumule trop d'annulations de prestations, de litiges, ou présente un score de confiance trop faible, notamment en raison du non-paiement fréquent ou rare via la plateforme.

Lorsqu'elle peut légitimement croire, notamment à la suite de la plainte d'un Utilisateur, qu'un Membre a violé ou agi en contradiction avec les CGU et/ou toute prescription légale en vigueur et/ou que le Service est utilisé dans le but de réaliser, permettre ou faciliter toute activité frauduleuse ;

Lorsqu'elle constate qu'un Profil Membre est resté inutilisé pendant une période ininterrompue de 18 mois. "Inutilisé" signifie que le membre du Site ne s'est pas connecté à son compte depuis 18 mois.

Le droit de la Société de suspendre ou de fermer un Profil Membre est sans préjudice de son droit d'obtenir l'indemnisation intégrale du dommage qu'elle subirait à la suite de la fraude du Membre. Aucun remboursement des abonnements ou d'autres fonctionnalités payantes ne sera effectué. En cas de suspension de profil, les abonnements restent actifs jusqu'à leur terme. Seuls les abonnements avec engagement mensuel peuvent être suspendus après demande et avec un délai de 30 jours de pénalité. En cas de violation des règles des présentes CGU, d'autres dommages peuvent également être réclamés.

## **11. DURÉE DU CONTRAT**

Le contrat entre en vigueur dès l'inscription au Service et est conclu pour une durée indéterminée. Vous avez la possibilité de mettre fin à votre relation contractuelle avec la Société à tout moment, sans frais et sans motif. Pour ce faire, il vous suffit de vous rendre dans votre Profil Membre et de cliquer sur « Supprimer mon compte ». Vous pouvez également demander de l'assistance pour supprimer votre Profil Membre en envoyant un ticket support.

## **12. GARANTIES**

### **12.1. Fonctionnement général du Service**

La Société s'efforce, dans la mesure du possible, de maintenir le Service accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, mais n'est tenue à aucune obligation d'y parvenir.

La Société peut interrompre l'accès pour toute raison, notamment technique. Elle n'est en aucun cas responsable de ces interruptions et de leurs conséquences pour l'utilisateur ou tout tiers.

La Société se réserve le droit, à tout moment et pour quelque motif que ce soit, de modifier ou d'interrompre temporairement ou de manière permanente l'accès à tout ou partie du Site ou de mettre fin à l'un ou l'ensemble des Services cités dans le cadre des présentes, sans obligation d'informer préalablement les Utilisateurs et sans recours possible contre la Société.

La Société ne pourra être tenue responsable de tout dommage direct ou indirect lié à une modification, suspension ou interruption du Site. L'Utilisateur reconnaît que la Société ne peut en aucun cas être tenue responsable de tout dommage matériel, immatériel, direct ou indirect, de quelque nature que ce soit, découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser le Service.

La Société n'est en aucun cas responsable, notamment de :

Le contenu envoyé par les utilisateurs sur le Site et aux Membres. À cet égard, chaque membre garantit la Société contre tout recours et/ou actions pouvant découler de la diffusion de ses contributions.

La transmission de toute donnée et/ou information via les Services permettant l'interaction entre les Membres.

Toute perte de bénéfices, interruption d'activité, pertes de données ou autre perte de nature pécuniaire.

La responsabilité de la Société ne saurait être engagée en cas de piratage total ou partiel du site pwiic.com et des dommages que ce piratage pourrait entraîner pour les membres ou un tiers.

## **12.2. Liens hypertextes et contenus externes**

Des liens sont disponibles sur le Site, établis par la Société, des partenaires ou des tiers, dirigeant les Utilisateurs vers d'autres sites web ou sources Internet. La Société n'a aucun contrôle ni responsabilité sur les sites web de tiers ou les documents externes vers lesquels ces liens redirigent. Ces sites web, documents et contenus de toute nature peuvent être modifiés, mis à jour ou supprimés à tout moment par l'éditeur qui prend la responsabilité de leur accessibilité au public. La Société ne contrôle pas la formulation de ces liens ni le contenu des sites vers lesquels ils renvoient et ne peut donc être tenue responsable. La Société met en garde les Utilisateurs sur le fait que le contenu publicitaire peut contenir des inexactitudes, des omissions, des lacunes ou des informations dépassées. Elle décline toute responsabilité quant à ces contenus et ne garantit pas la véracité ni l'exhaustivité de ces informations.

Si l'Utilisateur décide d'accéder à l'un de ces sites, il le fait à ses propres risques. Le fait que la Société fournisse un lien vers un site tiers n'implique pas son approbation, autorisation ou financement de ce site ni de tout lien avec ces tiers.

Par ailleurs, des sites web tiers peuvent inclure des liens vers notre Site. En principe, de tels liens ne peuvent être établis qu'avec l'autorisation de la Société. Cependant, même en cas d'accord de la Société, cette dernière ne dispose pas des moyens pour contrôler l'intégralité du contenu de ces sites web. La création d'un lien hypertexte vers la page d'accueil du Site, à l'exclusion de toute autre adresse, est autorisée, pour autant que cela ne porte pas préjudice à la Société, sauf avis contraire de cette dernière. En revanche, tout hyperlien vers une page intérieure du Site est interdit sans autorisation expresse et préalable de la Société.

### **12.3. Virus**

Toutes les données placées sur le Site sont contrôlées pour détecter la présence des virus connus à ce moment-là et sont régulièrement vérifiées pour détecter la présence des virus connus au moment du contrôle. Cependant, la Société ne peut garantir l'absence de virus, compte tenu des risques inhérents à l'utilisation de l'Internet.

## **13. FORCE MAJEURE**

### **13.1. Définition**

Aucune des parties ne sera tenue responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation du présent contrat dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure au sens de la loi.

Sont notamment considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux, le blocage des télécommunications, y compris des réseaux de télécommunications, la grève totale ou partielle, le lock-out, l'émeute, le trouble civil, l'insurrection, la guerre civile ou étrangère, le risque nucléaire, l'embargo, la confiscation, la capture ou la destruction par toute autorité publique, les intempéries, l'épidémie, le blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, le tremblement de terre, l'incendie, la tempête, l'inondation, les dégâts des eaux, les restrictions gouvernementales ou légales, les modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, la panne d'ordinateur, toute conséquence d'une évolution technologique non prévisible par la Société, remettant en cause les normes et standards de sa profession et tout autre cas imprévisible, irrésistible et indépendant de la volonté des Parties empêchant l'exécution normale de leurs obligations réciproques.

### **13.2. Mise en Œuvre**

En cas de survenance d'un tel événement de force majeure, les obligations du présent contrat sont suspendues. Si le cas de force majeure persiste pendant plus d'un mois, le contrat est résilié automatiquement, sans formalité ni indemnité.

## **14. CHARTES**

La charte de vie privée ([cliquez ici](#)) , charte de Cookies, ([cliquez ici](#)) et la charte de ligne de conduite de la communauté ([cliquez ici](#)) font partie intégrante des présentes CGU.

## **15. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Chacun des éléments, y compris les marques, logos et noms de domaine, apparaissant sur le Site pwiic.com, est protégé par les lois en vigueur sur la propriété intellectuelle, et appartient à Pwiic SCRL ou fait l'objet d'une autorisation d'utilisation.

Aucun élément du Site ne peut être copié, reproduit, modifié, réédité, chargé, dénaturé, transmis ou distribué de quelque manière que ce soit, sous quelque support que ce soit, de façon partielle ou intégrale, sans l'autorisation écrite et préalable de la Société à l'exception d'une stricte utilisation pour les besoins de la presse et sous réserve du respect des droits de propriété intellectuelle et de tout autre droit de propriété dont il est fait mention.

Toute représentation totale ou partielle du Site par quelque procédé que ce soit, sans l'autorisation expresse de la Société est interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par la législation en la matière.

La Société se réserve le droit de poursuivre tout acte de contrefaçon de ses droits de propriété intellectuelle.

## **16. LOI APPLICABLE – LANGUE DU CONTRAT – TRANSACTION - JURIDICTION COMPETENTE**

### **16.1 Loi applicable**

Les présentes CGU sont régies par la loi belge.

### **16.2. Langue du contrat**

La langue officielle du présent contrat est le français. L'usage de toute autre langue n'a qu'une valeur indicative. En cas de difficulté d'interprétation, les Parties se référeront uniquement au texte français.

### **16.3. Transaction**

En cas de litige, La Société et le Membre s'engagent à négocier de bonne foi en vue de parvenir à une transaction dans le délai d'un mois à compter de la naissance du litige. En cas de difficultés dans l'application, l'interprétation ou l'existence des CGU ou concernant la commande, l'acheteur et Pwiic SCRL s'engagent, avant toute action en justice, à rechercher une solution amiable. Le Membre peut accéder aux procédures extrajudiciaires ici :<http://www.cecbelgique.be>.

### **16.4. Tribunal compétent**

En cas d'échec ou en l'absence de transaction au bout d'un délai de quinze jours à compter de la naissance du différend, tout litige relatif à l'usage du Site ou concernant l'acceptation, l'interprétation ou le respect des CGU sera soumis à la seule compétence des juridictions de Bruxelles (Belgique) qui appliqueront le droit belge.

Le présent contrat est signé numériquement et reste consultable sur le Site [pwiic.com](http://pwiic.com)

## **17. DISPOSITIONS GENERALES**

Si une quelconque disposition de ces conditions d'utilisation s'avérait illégale, nulle ou inapplicable, pour quelque raison que ce soit, cette disposition sera considérée comme divisible et la validité et le caractère contraignant des autres dispositions des présentes CGU n'en seront pas affectés.

Dernière mise à jour le **20/12/2023**

### **Anciennes versions des CGU**

[Version 19/02/2019](#)

[Version 08/05/2018](#)

[Version 14/06/2017](#)