

Conditions générales d'utilisation

Respaid

© 2025

MENTIONS LÉGALES

Le Site est exploité par la société dénommée **SPHERE (RESPAID)**, société par actions simplifiée au capital social de 38 247,60 €, dont le siège social est situé au 10, rue de la Paix, 75002 Paris (FRANCE), identifiée sous le numéro SIREN 802 634 782 et immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris (ci-après la "Société" ou "Respaid").

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

Le numéro de TVA intracommunautaire de la Société est FR26802634782.

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

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

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

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

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

ARTICLE 1 : DÉFINITIONS

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

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

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

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

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

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

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

Dossier : désigne le total des Créances par débiteur ou le total des Créances dans un lot (batch) de recouvrement.

Frais de Recouvrement Non Remboursables : désigne les frais perçus par Respaid et ses partenaires juridiques au titre des services de recouvrement effectués, considérés comme définitifs et non remboursables, même en cas de litige postérieur.

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

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

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

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

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

Services : désigne l'ensemble des fonctionnalités et prestations proposées par Respaid, notamment l'émission de factures, la gestion de recouvrements, la relance automatique, etc.

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

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

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

Utilisateur : désigne toute personne morale ou physique agissant à titre professionnel et utilisant la Plateforme Respaid (notamment pour émettre des factures, lancer des procédures de recouvrement, etc.)

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

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

ARTICLE 2 : OBJET

Les présentes CGU ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles l'Utilisateur accède au Site et bénéficie des Services proposés par Respaid. Elles ont une force contractuelle entre Respaid et l'Utilisateur qui les accepte.

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

Les Services sont strictement réservés à des besoins professionnels. L'Utilisateur déclare agir à titre professionnel, ce qu'il reconnaît expressément. Par conséquent, aucun droit de rétractation légal applicable aux consommateurs ne peut être invoqué.

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

ARTICLE 3 : ACCESSIBILITE

Le Site est en principe accessible 24h/24 et 7j/7, sauf maintenance ou force majeure.

Respaid se réserve la faculté de suspendre l'accès au Site ou aux Services pour procéder à toute opération de maintenance ou de mise à jour.

ARTICLE 4 : CADRE DES CGU

4.1 Entrée en vigueur

Les présentes CGU entrent en vigueur à compter de leur acceptation par l'Utilisateur et restent valables tant qu'elles ne sont pas modifiées ou remplacées par une nouvelle version. La Société s'engage à notifier ces évolutions aux Utilisateurs par email.

4.2 Cadre des CGU

Les CGU s'appliquent à l'utilisation du Site par l'Utilisateur et aux Services fournis par Respaid. La Société se réserve le droit de modifier, à tout moment, les CGU par une publication de la nouvelle version sur son Site. Les CGU sont applicables pour toute la durée d'utilisation du Site par l'Utilisateur, à compter de leur date d'acceptation.

En cas de refus des nouvelles CGU, l'Utilisateur peut procéder à la suppression de son Compte.

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

4.3 Acceptation des CGU

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

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

4.4 Capacité juridique

L'utilisation du Site et des Services est réservée aux professionnels et aux entreprises. L'Utilisateur déclare et garantit avoir le pouvoir d'engager la personne morale qu'il représente. À défaut, Respaid se réserve le droit de clôturer le Compte sans préavis et d'annuler les transactions en cours:

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

4.5 Fin des CGU

L'Utilisateur peut se désinscrire à tout moment. Toutes les sommes dues à Respaid restent néanmoins exigibles.

Respaid peut mettre fin au Site et aux Services à tout moment, en notifiant les Utilisateurs et en assurant les transactions en cours à la date de suppression.

4.6 Validation d'un Compte connecté

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

Les obligations "Know Your Customer" (KYC) imposées par Respaid et son partenaire bancaire sont des exigences réglementaires visant à prévenir les abus du système financier. Ces obligations viennent des régulateurs financiers. Pour créer ou réactiver un compte connecté, le partenaire bancaire Stripe demande des informations spécifiques afin de vérifier l'identité des utilisateurs et la légitimité de leur activité commerciale. Ces informations incluent, mais ne se limitent pas à : L'identité de la personne créant le compte, les informations de l'entreprise associée au compte, l'identité des individus qui possèdent plus de 25 % de la société.

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

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

- Vérifier l'identité et prévenir les fraudes.
- Se conformer aux réglementations financières en vigueur.

- Maintenir un environnement financier sécurisé et fiable.

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

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

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

4.6.3 Non-validation ou Restriction d'un Compte Connecté

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

4.7 : Durée de Résiliation du contrat

Les présentes CGU entrent en vigueur à la date de leur acceptation par l'Utilisateur et sont conclues pour une durée indéterminée.

Chaque Partie peut résilier le contrat à tout moment, sous réserve de notifier l'autre Partie par écrit avec un préavis de trente (30) jours. La résiliation par l'Utilisateur peut être effectuée en envoyant une demande écrite à Respaid. Les obligations de paiement et les dispositions relatives à la responsabilité / confidentialité surviennent à la fin du contrat.

En cas de manquement grave, résiliation de plein droit après mise en demeure restée infructueuse 15 jours.

La résiliation du contrat entraîne la cessation immédiate de l'accès aux Services pour l'Utilisateur, sans préjudice des sommes restant dues à Respaid.

ARTICLE 5 : ACCÈS ET UTILISATION DES SERVICES

5.1 Généralités sur les Services Respaid

5.1.1. Virement des fonds

Ce Service est lié à l'outil Invoicing. Chaque virement de fonds sur le compte bancaire de l'Utilisateur est soumis à un prix calculé sur la base d'un pourcentage de zéro virgule quatre-vingts-six pour cent (0,86 %) du montant de la transaction, auquel s'ajoutent soixante-dix sept centimes (0,77 €) correspondant aux frais de transfert de fonds. Ce pourcentage est susceptible d'être modifié unilatéralement par la Société.

Le service "Invoicing" offre la possibilité d'effectuer des paiements ponctuels ou récurrents, ces derniers étant définis comme des "souscriptions". Dans ce dernier cas, une facturation additionnelle équivalant à un pourcentage de zéro virgule quatre-vingts cinq pour cent (0,85 %) du montant total réglé est appliquée.

5.1.2. Activité du compte

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

5.2 Règlement des litiges

5.2.1. Pour les prélèvements SEPA

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

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

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

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

5.2.1.3. Prélèvement SEPA refusé par la banque

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

5.2.1.4. Procédure en cas de paiement litigieux

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

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

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

5.2.1.5. Frais de litige

Les frais de litige prélevés par la banque varient selon la devise du paiement. Les frais de litiges sont les suivants : EUR - 9,50 ; USD - \$11.50 ; GBP - £8.05

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

5.2.1.6. Délais

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

5.2.2. Pour les paiements par carte bancaire

5.2.2.1. Contestation d'un paiement réalisé par carte bancaire

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

5.2.2.2. Procédure en cas de paiement litigieux

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

5.2.2.3. Frais de litige

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

5.2.2.4. Délais

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

5.3 L'outil Invoicing

5.3.1. Le Service de Paiement en ligne

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

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

Le Compte, une fois créé, est accessible via des Identifiants délivrés par Respaid. Ces Identifiants sont strictement confidentiels et ne doivent pas être divulgués. En cas de vol ou de perte des Identifiants, l'Utilisateur s'engage à informer sans délai Respaid via l'adresse mail de son chargé de Compte, ou à défaut de réponse dans les deux (2) jours ouvrés, via l'email suivant **contact@respaid.com** ou, à défaut

de réponse dans les deux (2) jours ouvrés, sur le live chat qui reste accessible via le “Centre d’Assistance”, afin que Respaid puisse procéder à leur mise à jour.

Pour chaque facture émise, l’Utilisateur peut soit :

-envoyer sa facture depuis son Compte au Client qui recevra un email lui permettant de payer directement en ligne

-ajouter un lien de paiement à ses factures PDF que le Client pourra utiliser pour régler en ligne.

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

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

5.3.2. Frais bancaires

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

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

- Pour les paiements par carte bancaire, le pourcentage est de 3,49 % sur le montant total de la transaction.
- Pour les paiements par SEPA, le pourcentage est de 1,98 % du montant total de la transaction.

Un prix forfaitaire de cinquante quatre centimes ainsi qu’un montant équivalent à 0,85 % du montant doivent être ajoutés.

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

5.4 Outil Collection : Recouvrement de Créances

5.4.1. Généralités

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

L’utilisation de ce Service implique que l’Utilisateur Créancier, par le formulaire en ligne de recours amiable, a pris connaissance des conditions générales de Recouvrement et les accepte pour l’ensemble

des dossiers présents et à venir. Aucun doute ou repentir de la part de l'Utilisateur Créancier sur les Créances à recouvrer n'est possible.

5.4.2. Condition du recours au Service de recouvrement

Le Service de Recouvrement n'est à la disposition de l'Utilisateur Créancier que s'il a déjà fait des démarches, sans succès, pour recouvrer sa Créance auprès du Client Débiteur, notamment par l'envoi d'une facture. De plus, la Créance à recouvrer doit être liquide, certaine et exigible, et ne doit pas être soumise à des règles de recouvrement spécifiques, notamment pour des raisons déontologiques, de confidentialité ou de secret professionnel. La Créance ne peut dater de plus de deux ans et demi (2 ans et 6 mois) pour faire partie d'une campagne.

Les Créances à recouvrer doivent être supérieures, individuellement, à cinq (5) euros. Toutefois, un dossier (c'est-à-dire le total des Créances dues par un même débiteur) peut être ouvert même si le montant individuel de certaines factures est inférieur à cinquante (50) euros, à condition que le total des Créances dues par ce débiteur atteigne au moins cinquante (50) euros. Il n'y a pas de limite de plafond.

5.4.3. Engagement des Parties

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

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

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

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

L'Utilisateur Créancier s'engage à ne pas intervenir auprès du Client Débiteur pendant la procédure, conformément à l'article 11.1.2 (Charte Éthique)

L'Utilisateur Créancier garantit à la société Respaid l'exactitude et l'exhaustivité des informations ou des documents fournis, en leur nature et leur montant. Respaid n'effectuera aucun contrôle sur les communications de son client. L'Utilisateur Créancier s'engage à adresser à Respaid tout élément probant attestant de la réalité de la Créance demandée. Ces éléments concernent notamment des devis acceptés

ou des ordres de commandes signés. A défaut de l'obtention de ces éléments, le dossier pourra être annulé et des frais seront dus.

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

5.4.4. Procédure

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En cas d'échec du recours amiable et conformément à la législation en vigueur (Art.272.1 annexe IV et art 48 Code général des impôts), lorsqu'un dossier n'aura pu faire l'objet d'un solde total, Respaid pourra proposer à son client la délivrance d'un certificat d'irrecouvrabilité (à ses clients assujettis à la TVA) destiné à passer leur Créance en pertes et profits et susceptible de leur ouvrir droit à récupération. Ce certificat sera facturé à hauteur de dix-neuf euros et cinquante-six centimes (19,56 €) pour les Créances inférieures à mille (1.000,00) euros et à hauteur de 2,17 % de la Créance restant due au-delà. Ces frais sont inclus ou non dans les abonnements selon la souscription choisie par l'Utilisateur. Cette décision n'exclut en aucune manière une action judiciaire intentée par l'Utilisateur Créancier contre son Client Débiteur aux frais engagés par lui ;

5.4.5 : Gestion des Confirmation Received Payments (CRP)

Dans certains cas, des informations obtenues grâce aux efforts de recouvrement ou transmises par le débiteur peuvent indiquer un paiement déjà effectué, mais nécessitant une validation ou une mise à jour de la part de l'Utilisateur. Pour traiter ces situations efficacement et garantir la transparence, Respaid a mis en place une procédure spécifique pour les **Confirmation Received Payments (CRP)**.

5.4.5.1. Définition des Confirmation Received Payments

Un CRP désigne une situation où des informations sur un paiement sont disponibles, mais nécessitent une confirmation ou un ajustement de l'Utilisateur. Ces cas incluent :

1. Paiement déclaré par le débiteur :

- Le débiteur indique avoir réglé la dette auprès de l'Utilisateur, mais aucune mise à jour correspondante n'a été effectuée sur le tableau de bord Respaid.
- Les informations fournies sont incomplètes (ex. : absence de numéro de facture, montant supérieur à celui initialement transmis, etc.).

2. Preuve de paiement identifiée grâce aux efforts de recouvrement :

Une preuve de paiement est détectée (ex. : transfert bancaire, reçu de paiement) et attribuable aux efforts de Respaid ou de ses partenaires, mais elle requiert une validation supplémentaire (ex. : validation de l'Utilisateur ou alignement avec le tableau de bord).

5.4.5.2. Processus de Gestion des CRP

Notification initiale : Respaid notifie l'Utilisateur par email lorsqu'un CRP est identifié. Cette communication inclut (Une description des informations disponibles (ex. : preuve de paiement ou

déclaration du débiteur); les éléments manquants ou à confirmer, un commentaire du gestionnaire de dossier en charge du recouvrement. L'Utilisateur dispose d'un délai de **cinq (5) jours ouvrables** pour répondre et fournir les ajustements ou confirmations nécessaires.

Action en l'absence de réponse : Si aucune réponse n'est reçue dans le délai imparti, Respaid procédera à la mise à jour des dossiers en fonction des informations disponibles. Cela peut inclure :L'enregistrement du paiement dans le tableau de bord ou La mise à jour des montants restants à recouvrer.

Notification finale : Une notification finale est envoyée pour informer l'Utilisateur des modifications effectuées. Ces mises à jour seront considérées comme définitives sauf preuve contraire documentée apportée par l'Utilisateur dans un délai raisonnable.

5.4.5.3. Objectifs des Confirmation Received Payments

- Garantir une gestion proactive des dossiers grâce à la validation ou à l'ajustement rapide des paiements.
- Reconnaître les efforts de recouvrement réalisés par Respaid et ses partenaires.
- Éviter les retards dans le traitement des dossiers dus à des données incomplètes ou non mises à jour.

5.4.5.4. Exigence de Transparence

La procédure CRP s'appuie sur la transparence et la collaboration. Toute absence de réponse dans les délais impartis sera considérée comme une acceptation tacite des informations fournies, permettant ainsi à Respaid de finaliser les mises à jour nécessaires.

5.4.6. Modalités de paiement pour les débiteurs

Les débiteurs disposent de plusieurs options pour régler les créances :

5.4.6.1.Paiement par lien personnalisé : Un lien de paiement est mis à disposition de chaque débiteur, permettant un règlement par carte bancaire. Ce lien offre les deux options ci-après :

Dans tous les cas, le statut du dossier est mis à jour automatiquement dans le système de Respaid, et des emails sont envoyés au débiteur pour l'informer de l'évolution de son dossier.

- **Paiement en totalité** : Le débiteur peut régler la totalité de sa dette en une seule transaction.
- **Étalement de paiement** : Le débiteur peut choisir de régler sa dette en plusieurs échéances prédéfinies.
- **Paiement différé** : Un délai de paiement peut être accordé, permettant au débiteur de régler la créance après une période spécifiée.

5.4.6.2.Paiement direct auprès de l'entité mandante (l'utilisateur) : Le débiteur peut également effectuer un paiement directement auprès de l'utilisateur créancier via virement bancaire, carte bancaire, ou une plateforme de paiement tierce. Cette méthode nécessite une mise à jour manuelle du statut par l'utilisateur dès réception du paiement.

5.4.6.3.Cas des Règlement auprès de l'étude d'huissier : Il est spécifié aux débiteurs que tout envoi de règlement directement à l'étude d'huissier ne sera pas encaissé. Les débiteurs sont encouragés à utiliser les deux premières méthodes de paiement mentionnées. En conséquence, aucun paiement n'est encaissé par l'étude partenaire et aucun bordereau de rétrocession n'est émis.

5.4.7 Cas d'annulation d'un dossier après transmission et validation d'un échéancier par l'utilisateur créancier

Toute transmission de dossier à un commissaire de justice emporte la mise en place d'un échéancier validé par le débiteur. Une fois l'échéancier validé et le dossier transmis, le mandant ne peut plus annuler automatiquement la procédure sans l'accord exprès de Respaid.

5.5 Conditions de Souscription et Plans

5.5.1. Accès et Paiement

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

5.5.2. Défaut de Paiement et Annulation de Masse

En cas de défaut de paiement prolongé de la souscription (> six (6) jours ouvrés), toutes les démarches pour toutes les campagnes en cours seront annulées conformément à la procédure d'annulation de masse (voir 5.5.9.6), et les liens de paiement seront désactivés.

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

5.5.3 Modification des Souscriptions

Les modalités de modification des tarifs diffèrent selon la durée de l'abonnement souscrit par l'Utilisateur Créancier :

5.5.3.1. Pour les abonnements annuels Les tarifs des abonnements annuels, payés en une seule fois lors de la souscription, sont garantis pendant toute la durée de la période d'engagement souscrite par l'Utilisateur Créancier. Aucune modification tarifaire ne sera appliquée pendant cette période.

Toute modification des tarifs ne sera applicable qu'à l'issue de la période d'engagement en cours. Respaid s'engage à informer l'Utilisateur Créancier de toute modification des tarifs au moins trente (30) jours ouvrés avant le renouvellement de l'abonnement annuel. L'Utilisateur Créancier aura alors la possibilité de résilier son abonnement conformément à l'article 4.5.4 : Résiliation de la Souscription, s'il n'accepte pas les nouveaux tarifs.

5.5.3.2. Pour les abonnements mensuels à renouvellement tacite : Respaid se réserve le droit de modifier les tarifs des abonnements mensuels. Toute modification tarifaire sera notifiée à l'Utilisateur Créancier par e-mail au moins trente (30) jours ouvrés avant son entrée en vigueur.

L'Utilisateur Créancier qui n'accepte pas les nouveaux tarifs pourra résilier son abonnement mensuel sans pénalité avant la date d'application des nouveaux tarifs, conformément à l'article 4.5.4 : Résiliation de la Souscription. À défaut de résiliation, l'Utilisateur Créancier sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs.

5.5.4 Résiliation de la Souscription

L'Utilisateur Créancier peut résilier son abonnement à tout moment, en envoyant une demande de résiliation par email à l'adresse suivante : **support@respaid.com** ou en contactant son chargé de compte dédié. La résiliation prendra effet à la fin de la période de facturation en cours, qu'elle soit mensuelle ou annuelle.

En l'absence de demande de résiliation de la part de l'Utilisateur Créancier, la souscription est reconduite tacitement, dans les mêmes conditions, jusqu'à sa résiliation par l'Utilisateur Créancier.

Il est de la responsabilité de l'Utilisateur Créancier de notifier sa volonté de résilier son abonnement en temps voulu pour éviter toute facturation supplémentaire. Respaid confirmera la réception et la prise en compte de la demande de résiliation par email dans un délai de deux (2) jours ouvrés.

En cas de non-paiement des sommes dues ou d'absence de notification de résiliation, l'Utilisateur Créancier recevra des rappels par email. Si la situation n'est pas régularisée, des pénalités de retard pourront être appliquées conformément aux CGU, et cela pourra entraîner la suspension de l'accès aux Services. Les campagnes de recouvrement en cours pourront être affectées, suspendues ou annulées, ce qui pourrait avoir des conséquences négatives sur les procédures engagées.

Même après la fin d'une souscription, l'annulation d'une campagne ou toute cessation des services de recouvrement de créances, Respaid conserve le droit de facturer ou de percevoir toute commission ou tout honoraire de résultat, conformément au Mandat, si et lorsque le Débiteur procède finalement à des paiements ou à des règlements qui résultent directement ou indirectement des démarches préalables effectuées par Respaid.

En d'autres termes, si un débiteur solde ou règle tout ou partie de la créance après la cessation de l'utilisation par l'utilisateur créancier des services de Respaid, mais grâce aux actions déjà entreprises par respaid ou par ses partenaires, les frais de recouvrements décrits dans les présentes Conditions d'Utilisation restent dus. Cette obligation survit à toute résiliation ou rappel, et l'utilisateur créancier s'engage à avertir Respaid de tout paiement reçu ainsi qu'à l'acquittement de toute commission ou redevance applicable.

La résiliation de la souscription et donc des services Respaid par l'utilisateur Créancier n'affecte en rien l'exigibilité des frais de recouvrement pour les actions déjà entreprises par Respaid ou ses partenaires avant la date effective de la résiliation. Ces frais demeurent intégralement dus par l'Utilisateur Créancier à Respaid, même après la cessation de la collaboration. Quant aux frais relatifs à des campagnes amorcées pendant la période de souscription active,

5.5.4.1 Pénalités de Retard

En cas de retard de paiement des sommes dues par l'Utilisateur Créancier, des pénalités de retard seront exigibles de plein droit et sans mise en demeure préalable, à compter du jour suivant la date d'échéance de la facture. Le taux des pénalités de retard est fixé à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur en France.

Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, d'un montant de quarante (40) euros, sera également due, conformément aux dispositions des articles L.441-10 et D.441-5 du Code de commerce. Si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, Respaid pourra demander une indemnisation complémentaire sur justification.

5.5.4.2. Arrêt de la Souscription et Effets sur les Services en Cours

L'Utilisateur peut notifier à Respaid sa volonté de mettre fin à sa souscription à tout moment. La

souscription permet l'accès aux Services, mais n'affecte pas les campagnes de recouvrement déjà lancées avant la notification d'arrêt. En conséquence :

- **Suspension des Nouveaux Services** : L'arrêt de la souscription empêche tout lancement de nouvelles campagnes de recouvrement ou l'accès à certaines fonctionnalités réservées.

- **Poursuite des Campagnes Actives** : Les campagnes déjà en cours au moment de l'arrêt continueront jusqu'à leur conclusion. Respaid conserve le droit de facturer les frais associés à tout recouvrement réussi, même après l'arrêt de la souscription.

- **Non-Annulation des Paiements Automatiques** : L'Utilisateur doit s'assurer que le moyen de paiement enregistré reste actif afin de permettre la collecte des frais liés aux campagnes en cours ou aux recouvrements effectués postérieurement.

- **Impact des Recouvrements Successifs** : Si des recouvrements sont réalisés après l'arrêt de la souscription pour des campagnes en cours, les frais correspondants restent dus, conformément au mandat accepté.

- **Communication post-résiliation pour mise à jour des dossiers** : Même en cas de résiliation, de suspension ou de non-renouvellement de la collaboration entre Respaid et l'Utilisateur créancier, l'avocat ou tout autre représentant légal mandaté par Respaid conserve le droit de contacter le Débiteur uniquement aux fins de mettre à jour ou compléter ses dossiers (conformité réglementaire, obligations légales de tenue d'archives, exigences de lutte contre la fraude, etc.). Aucune autre action de recouvrement ne sera entreprise sans un nouveau mandat valable, mais ces échanges limités demeurent licites et ne sauraient être interprétés comme une violation de la résiliation intervenue entre Respaid et l'Utilisateur créancier.

5.5.5 Utilisation des Logos Clients

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

5.5.6 Rémunération et frais de recouvrement

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

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

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

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

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

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

Conformément à l'article L111-8 du Code des procédures civiles d'exécution, il est expressément convenu que les frais de recouvrement amiable sont exclusivement à la charge de l'Utilisateur Créancier. Aucun frais ne peut être réclamé au Client Débiteur au titre des opérations de recouvrement amiable menées par Respaid ou ses partenaires.

5.5.6.1 : Frais de recouvrement non remboursables et limitation de responsabilité en cas de remboursements

Les frais de recouvrement sont facturés en contrepartie de l'action du Client Débiteur qui a réglé l'Utilisateur grâce aux démarches de recouvrement engagées. Une fois le recouvrement effectué avec succès, que ce soit via le lien de paiement sécurisé fourni ou par un versement direct au créancier, les fonds sont intégralement crédités sur le compte bancaire de l'Utilisateur.

Respaid n'intervient pas en tant qu'intermédiaire financier dans le transfert des fonds entre le Client Débiteur et l'Utilisateur. Les fonds sont directement versés sur le compte bancaire de l'Utilisateur sans transiter par Respaid, éliminant ainsi toute possibilité pour Respaid d'effectuer des remboursements ou des retenues sur les montants recouvrés.

Dans ce cadre, toute décision de remboursement, contestation ou résolution de litiges entre le Client Débiteur et l'Utilisateur demeure de la seule responsabilité de l'Utilisateur. Il incombe à l'Utilisateur de gérer ces demandes avec diligence et conformément aux lois et réglementations applicables.

Respaid se limite exclusivement à l'initiation et à la gestion des démarches de recouvrement. Une fois le recouvrement achevé et les frais de recouvrement perçus, Respaid n'est pas impliqué dans les décisions de remboursement ou toute autre action ultérieure engagée entre l'Utilisateur et le Client Débiteur. Par conséquent, les honoraires et frais perçus par les partenaires juridiques de Respaid ainsi que par la plateforme pour les services fournis sont considérés comme définitifs et non remboursables.

En conséquence, Respaid décline toute responsabilité après le recouvrement effectif en cas de litiges, réclamations ou demandes de remboursement initiés par le Client Débiteur. L'Utilisateur reconnaît que Respaid n'est pas tenu d'intervenir dans les litiges postérieurs au recouvrement entre l'Utilisateur et le Client Débiteur.

5.5.7. Statut de recouvrement et facturation

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

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

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

En cas de résiliation du mandat de recouvrement par le Mandant, tous les frais de recouvrement engagés pour les actions déjà entreprises restent dus et sont non remboursables, conformément aux dispositions légales en vigueur. Cette clause s'applique également aux paiements reçus après la résiliation, dès lors que ces paiements résultent des actions initiées par Respaid et ses partenaires.

5.5.8. Destination des fonds

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

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

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

5.5.9. Statuts et Sous-Statuts des Dossiers

Les dossiers de recouvrement gérés par Respaid sont associés à des **statuts** principaux qui indiquent l'état actuel de la Créance. Des **sous-statuts** fournissent des informations complémentaires sur la gestion des fonds ou l'évolution du dossier. Ces informations sont disponibles sur le tableau de bord de l'Utilisateur Créancier pour un suivi précis et transparent.

5.5.9.1. Fonctionnement Général des Statuts et Sous-Statuts

Statuts Principaux : Indiquent l'état global de la Créance (par exemple : Programmé, En cours, Terminé, Recouvré, etc.).

Sous-Statuts : Fournissent des précisions complémentaires (par exemple : Via Respaid, Entre les mains du créancier, Déjà réglé avant la campagne, etc.).

5.5.9.2. Statuts Principaux

5.5.9.2.1. Statut : Programmé

Description : La campagne de recouvrement est planifiée mais n'a pas encore débuté. Toutes les notifications restent à envoyer.

Implications : La campagne est en attente de lancement et ne peut pas être modifiée à ce stade.

5.5.9.2.2. Statut : En cours

Description : La campagne de recouvrement a été lancée et suit son cours normal. Les notifications et actions prévues sont en cours d'exécution.

Implications : Le Client Débiteur peut être en contact avec l'étude du commissaire de justice pour obtenir des informations ou régler la Créance.

5.5.9.3. Statut : Terminé

Description : Toutes les notifications et sollicitations automatiques initialement prévues dans la procédure de recouvrement amiable ont été envoyées.

Implications :

- **Continuité du Recouvrement :** Ce statut marque la fin des actions automatisées initiales, mais ne signifie pas la fin des démarches de recouvrement.

- **Poursuite des Efforts :** Tant que le mandat de recouvrement est valide, Respaid continue d'assurer un suivi actif pour maximiser les chances de recouvrement, y compris par des actions manuelles ou semi-automatiques.

- **Nouvelles Fonctionnalités :** Des fonctionnalités ou outils nouveaux peuvent être utilisés pour retraiter le dossier si cela est pertinent et bénéfique.

- **Accès au Suivi :** Le dossier reste actif, et l'Utilisateur Créancier peut consulter son évolution sur le tableau de bord ou même déclaré un paiement afin de stopper les démarches à l'encontre du débiteur

5.5.9.4. Statut : Recouvré

Description : Le statut "Recouvré" signifie que la dette a été réglée intégralement par le débiteur, soit via le lien de paiement Respaid, soit directement auprès du créancier, ou qu'un plan d'étalement de paiement (Installment Payment) a été mis en place avec accord du créancier.

Cas 1 : Règlement via le Lien de Paiement Respaid

Le débiteur effectue le paiement via le lien sécurisé Respaid. En conséquence, les fonds sont transférés directement sur le compte bancaire du créancier sans intervention supplémentaire.

Ce cas est considéré comme le règlement définitif de la dette. Aucune vérification additionnelle n'est nécessaire, car le processus est entièrement automatisé et sécurisé. En conséquence, le statut est automatiquement mis à jour sur le tableau de bord Respaid.

Cas 2 : Règlement Direct auprès du Créancier

L'utilisateur a mis à jour manuellement ou automatiquement (dans le cadre des intégrations) le statut de la séquence

Dans l'autre cas, les gestionnaires de dossier reçoivent une preuve que la dette a été réglée intégralement auprès du créancier (Justificatif bancaire indiquant le montant, le créancier, et la date; un email ou un document émanant de l'Utilisateur Créancier attestant du règlement...) ou que les parties ont trouvé un accord pour un règlement échelonné (incluant tout courriel ou document émanant du créancier attestant du paiement ou de l'accord d'étalement).

Implications Globales du Statut Recouvré :

- **Arrêt des Relances** : Une fois le statut "Recouvré" appliqué, toutes les relances et démarches de recouvrement cessent automatiquement.

- **Notification au Créancier** : Un email automatique informe l'Utilisateur Créancier que la dette est réglée ou qu'un Installment Payment a été mis en place.

- **Notification au Débiteur** : Une notification de confirmation est envoyée au débiteur, attestant de la fin des démarches de recouvrement dans le cas d'une dette entièrement recouvrée. Dans le cas d'une dette recouvrée par étalement de paiement, les communications de clôture ne sont pas communiquées tant que la dette n'est pas collectée dans sa totalité.

Cas de recouvrement ou l'utilisateur créancier est un cabinet d'avocats : Si le débiteur apporte la preuve de paiement à l'attention d'un collaborateur ou avocat ayant travaillé sur le dossier, le dossier est considéré comme recouvré.

5.5.9.5. Statut : Annulé

Description : Le dossier est clôturé en raison de circonstances spécifiques.

Implications : Les démarches de recouvrement s'arrêtent automatiquement, Il est impossible de réactiver un dossier annulé, quelle que soit la raison, sauf en cas de recouvrement noté. Un email automatique est envoyé au débiteur pour l'informer de la clôture.

Motifs d'Annulation (liste non exhaustive) :

- Créance non éligible au recouvrement.
- Informations erronées transmises par l'Utilisateur Créancier empêchant le recouvrement.
- Créance déjà prise en charge par une autre agence mandatée.
- Demande écrite de l'Utilisateur Créancier de stopper la procédure.
- Absence de réponse de l'Utilisateur Créancier dans les délais requis à une demande de preuves ou contestation.
- Non-communication de la procédure de recouvrement aux équipes internes, entraînant des obstacles.
- Utilisation de faux documents par l'utilisateur ou plaintes pour services frauduleux contre l'Utilisateur Créancier.
- Créances dupliquées (doublons). Deux (2) Créances lancées par un même Utilisateur ont le même montant auprès du même débiteur, ou lorsqu'il y a des similitudes significatives entre deux factures. La facture la plus ancienne sera prise en compte et la plus récemment implémentée sera annulée

- Cas où le débiteur a réglé la dette avant la transmission du dossier.
- Client débiteur incapable d'utiliser la langue du pays de l'étude, répondant dans une autre langue.
- Le champ d'application du Service étant limité au territoire différent de celui de l'étude.
- Échec de la procédure pour motif d'escroquerie ou de fraude par l'utilisateur créancier ou si le fondement du services de l'utilisateur créancier est la représentation de services frauduleux.

Facturation Associée : En cas d'annulation, des frais peuvent être facturés à l'Utilisateur Créancier selon les conditions prévues par sa souscription.

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

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

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

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

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

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

5.5.9.6. Statut : Contesté

Description : Le Client Débiteur a émis une contestation écrite et motivée.

Implications : Les démarches s'arrêtent temporairement, l'Utilisateur Créancier doit fournir une réponse sous quatre (4) jours ouvrés. Sans réponse dans ce délai, le dossier est annulé et les frais de dossier sont dus.

Cas typiques : Il s'agit notamment des cas dans lesquels l'identité du Client Débiteur est incorrecte, celui-ci ne reconnaît pas ou conteste la Créance, son décès, ou d'une discordance entre le montant à recouvrer et le montant à devoir par le Client Débiteur.

5.5.9.7. Statut : Insolvable

Description : Preuve d'insolvabilité ou de surendettement du Client Débiteur (par exemple, information de la Banque de France).

Implications : Les démarches de recouvrement s'arrêtent automatiquement.

5.5.9.8. Statut : Étalement de paiement

Description : Un échéancier de paiement a été mis en place avec le Client Débiteur.

Implications : Les démarches s'arrêtent automatiquement, le dossier est clôturé une fois la dette totalement remboursée.

Modalités : Le débiteur active un étalement via un lien de paiement où il saisit ses informations bancaires. Les fonds sont automatiquement crédités sur le compte bancaire de l'Utilisateur Créancier.

5.5.9.9. Statut : Paiement différé

Description : Un accord a été trouvé pour différer le paiement total de la Créance.

Implications : Le débiteur s'engage à régler la Créance en totalité à une date future convenue (par défaut, sous quinze (15) jours). Les démarches s'arrêtent automatiquement.

Processus : Le débiteur entre ses informations bancaires via un lien sécurisé et le débit effectif intervient à l'expiration du délai convenu.

Statut Final : Le statut passe à "Recouvré" une fois le paiement effectué.

5.5.9.10. Statut : Paiement partiel

Description : Une partie de la Créance a été réglée (sans qu'un plan structuré ou un calendrier ait été convenu avec le créancier) mais un solde peut rester dû. Un paiement partiel intervient lorsqu'une partie de la dette est réglée sans qu'un plan structuré ou un calendrier ait été convenu.

Dans le cas d'un accord explicite entre le créancier et le débiteur pour définir un calendrier ou un plan structuré de paiements, cette situation relève de la section 5.5.9.4..

Implications :

- **Balance nulle** : Le dossier est considéré comme recouvré, et les frais s'appliquent au montant recouvré.

- **Solde restant** : Le dossier est considéré comme partiellement recouvré. Les procédures continuent pour le montant restant dû, avec envoi d'un nouveau lien de paiement au débiteur. Le solde est considéré comme un unique paiement à effectuer (et non un échelonnement).

Historique des Paiements : Lorsque tout ou partie de la Créance a été recouvrée avant la date de référence » la date du premier versement est prise en compte pour l'établissement du statut et du sous-statut.

Cas des Gestion simplifiée des paiements multiples : Tous les règlements effectués **avant** la date de référence sont regroupés en un seul « Premier paiement » et tous ceux effectués **après** la date de référence en un seul « Deuxième paiement ». Ainsi, **au maximum deux versements** sont pris en compte :

si, après le deuxième paiement, un solde demeure, cela relève alors d'un **plan de paiement structuré** (voir section 5.5.9.4).

5.5.10. Sous Statuts

Les sous-statuts apportent des précisions complémentaires aux statuts principaux.

5.5.10.1. Via Respaid

Description : Indique que le paiement ou l'étalement a été effectué via le lien de paiement fourni par Respaid.

Implications : Les fonds ont transité par la plateforme Respaid, et sont crédités sur le compte de l'Utilisateur Créancier.

5.5.10.2 Entre les Mains du Créancier

Description : Le paiement a été effectué directement auprès de l'Utilisateur Créancier.

Implications : L'Utilisateur Créancier met à jour le dossier dans le tableau de bord Respaid ou les agents obtiennent une preuve de paiement de la part du débiteur et ont mis le statut à jour.

5.5.10.3. Déjà Régulé

-Description : La dette avait été réglée avant la transmission du dossier à Respaid.

- Implications : Annulation du Dossier : Le dossier est annulé avec le sous-statut "Déjà réglé"

- Facturation Associée : Une facturation correspondant aux frais fixes est due par l'Utilisateur Créancier (par exemple, 5,9% du montant de la Créance).

5.5.10.4. Entre les mains du créancier associé au statut Recouvré/recouvrement partiel

Description : La Créance a été réglée directement par le Client Débiteur auprès de l'Utilisateur Créancier, ou que les parties ont trouvé un accord mettant fin à la dette. Ce statut peut être mis à jour :

-Par l'Utilisateur Créancier : en mettant à jour le dossier dans son tableau de bord Respaid.

-Par les gestionnaires de dossiers de l'étude : sur la base de preuves légitimes fournies par le Client Débiteur attestant du règlement de la Créance.

Dans les deux cas, cette action marque la fin des démarches de recouvrement par Respaid et entraîne l'application des frais de recouvrement correspondants.

5.5.11. Processus de Mise à Jour du Statut

5.5.11.1 Mise à jour par l'Utilisateur Créancier :

Lorsqu'un Utilisateur Créancier choisit le Statut "**Recouvré entre les mains du créancier**" dans son tableau de bord, il s'engage à ce que cette mise à jour reflète une résolution définitive de la Créance, que ce soit par paiement intégral ou par accord formel avec le Client Débiteur.

5.5.11.2. Mise à jour par Respaid :

Lorsque les gestionnaires de dossiers de Respaid reçoivent du Client Débiteur des preuves légitimes du règlement de la Créance (telles que des relevés de paiement, des reçus, ou tout autre document

justificatif), ils peuvent mettre à jour le statut du dossier en **“Recouvré entre les mains du créancier”**. Une notification est alors envoyée à l'Utilisateur Créancier, incluant les pièces justificatives fournies.

Les preuves fournies par le Client Débiteur sont mises à la disposition de l'Utilisateur Créancier depuis son tableau de Bord : L'Utilisateur Créancier peut accéder à tout moment aux preuves en se connectant à son tableau de bord et en téléchargeant le relevé de recouvrement à jour. Les liens vers les documents justificatifs y sont disponibles pour faciliter la consultation et le suivi.

5.5.11.3. Possibilité d'Annulation et Délai de Rétractation

Dans les deux cas de mise à jour du Statut, l'Utilisateur Créancier dispose d'un délai de huit (8) jours calendaires à compter de la notification pour contester ou annuler le Statut **“Recouvré entre les mains du créancier”**.

5.5.11.3.1 En cas de mise à jour par l'Utilisateur Créancier :

Si les fonds ne sont pas reçus dans ce délai ou si une erreur a été commise lors de la sélection du Statut, l'Utilisateur Créancier doit en informer Respaid par écrit (email ou courrier). Pour toute contestation concernant le Statut **“Recouvré entre les mains du créancier”** ou les frais associés, l'Utilisateur Créancier doit fournir un justificatif probant dans le délai de huit (8) jours calendaires suivant la mise à jour du Statut. En l'absence de justificatif ou de notification dans ce délai, Respaid considérera la mise à jour comme conforme et définitive, et les frais resteront dus.

5.5.11.3.2 En cas de mise à jour par Respaid :

Si l'Utilisateur Créancier estime que les preuves fournies par le Client Débiteur sont insuffisantes ou que la Créance n'a pas été réglée, il doit en informer Respaid par email, en fournissant des éléments justificatifs contredisant les preuves reçues. Passé ce délai de huit (8) jours, le Statut est considéré comme définitif et les frais de recouvrement ne pourront plus être contestés.

5.5.11.3.3. Frais de Recouvrement et Conditions de Facturation

Les frais de recouvrement sont dus dès lors que le Statut est mis à jour comme **“Recouvré entre les mains du créancier”**, indépendamment des accords ou arrangements directs avec le Client Débiteur ou des modalités de mise à jour du Statut. Ces frais couvrent les actions engagées par Respaid pour faciliter le recouvrement, que celui-ci se réalise directement ou indirectement grâce aux démarches entreprises.

5.5.11.3.4. Accès et Mise à Jour des Statuts

- **Notifications** : Tout changement de statut ou sous-statut s'accompagne d'un email à l'Utilisateur Créancier et, le cas échéant, au Client Débiteur.
- **Tableau de Bord** : L'Utilisateur Créancier a accès à la plateforme Respaid pour suivre et mettre à jour les dossiers en temps réel.
- **Rapports** : Dans le cadre du recouvrement de masse, des rapports complets sont fournis à l'Utilisateur Créancier, incluant des statistiques avancées.

5.5.11.3.5. Irreversibilité des Statuts

- **Annulation Définitive** : Une fois un dossier marqué comme "Annulé", il est impossible de le réactiver, quelle que soit la raison, sauf en cas de recouvrement noté.

- **Campagnes Annulées** : Les campagnes annulées ne peuvent pas être relancées. Cela inclut les cas d'annulation de masse.

5.5.11.3.6. Cas d'Annulation de Masse

Description : Annulation simultanée de plusieurs dossiers ou d'une campagne entière.

Motifs Possibles :

- Transmission d'un tableau de recouvrement contenant un nombre significatif d'erreurs (par exemple, plus de 10% de lignes erronées).
- Non-réactivation du compte utilisateur après suspension (les liens de paiement deviennent inopérants).
- Utilisation de faux documents ou services frauduleux par l'Utilisateur Créancier.
- Plainte ou main courante déposée contre l'Utilisateur Créancier pour services frauduleux.
- Non-respect de la charte éthique de recouvrement.
- Répétition d'annulations individuelles (par exemple, plus de 10 annulations dans une campagne).

Implications : Arrêt des Campagnes : Les démarches de recouvrement sont stoppées pour tous les dossiers concernés.

Facturation Associée : Une facturation correspondant à 8,7% du montant des Créances non recouvrées est due par l'Utilisateur Créancier, couvrant les frais fixes des dossiers annulés.

Irreversibilité : Il est impossible de réactiver une campagne une fois annulée.

5.5.11.3.7. Notes et Informations Supplémentaires

- **Informations Complémentaires** : Des notes ou labels supplémentaires peuvent être ajoutés aux dossiers pour fournir plus d'informations sur l'état des Créances.

- **Accès aux Données** : Toutes ces informations sont disponibles et téléchargeables depuis le compte Respaid de l'Utilisateur Créancier.

- **Rapports Personnalisés** : Dans le cadre du recouvrement de masse, des rapports détaillés sont fournis à l'Utilisateur Créancier.

5.5.12. Assurance

Chaque Partie déclare avoir souscrit une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle, auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, pour des montants suffisants eu égard aux obligations mises à sa charge au titre des présentes CGU.

Sur demande écrite, chaque Partie fournira à l'autre Partie une attestation d'assurance en cours de validité. Chaque Partie s'engage à maintenir cette assurance pendant toute la durée des présentes CGU.

5.5.13. Mandat

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

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

Conformément aux termes du présent Mandat, l'Utilisateur Créancier reconnaît que les frais de recouvrement facturés par Respaid sont dus en contrepartie des services rendus et ne sont pas remboursables, même en cas de litige ou de demande de remboursement du Client Débiteur après le recouvrement. L'Utilisateur Créancier assumera seul la gestion de tels litiges, Respaid n'étant pas tenu d'y participer.

5.5.14. Non-renonciation

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

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

5.5.15. Intégration API avec Logiciels de Gestion

Respaid propose une intégration API avancée pour faciliter la synchronisation des paiements et la gestion des créances avec une variété de logiciels de gestion utilisés par ses utilisateurs, tels que des systèmes de comptabilité, des CRM ou autres outils métiers. Cette flexibilité permet une automatisation et une fluidité optimales dans le processus de recouvrement. Les principales fonctionnalités offertes incluent :

- **Chargement des créances** : Les utilisateurs peuvent configurer des règles personnalisées pour identifier et transférer les dettes à recouvrer depuis leurs logiciels de gestion directement vers le tableau de bord Respaid. Cela peut être fait de manière automatique ou manuelle, selon leurs préférences et leurs besoins spécifiques.

- **Synchronisation bidirectionnelle en temps réel** : Toute mise à jour effectuée dans Respaid, comme le statut des créances ou les paiements reçus, est synchronisée automatiquement avec les outils de gestion de l'utilisateur. De la même manière, les paiements enregistrés dans le système de l'utilisateur mettent à jour les informations dans Respaid, garantissant une cohérence des données.

- **Automatisation du lettrage des paiements** : Chaque paiement enregistré est automatiquement associé à la créance correspondante. Cette fonctionnalité réduit les erreurs manuelles et assure une traçabilité parfaite des transactions.

- **Compatibilité multi-logiciels** : Respaid est conçu pour s'intégrer avec un large éventail de logiciels et de plateformes. Cette approche assure une flexibilité maximale pour répondre aux besoins variés des utilisateurs.

Pour utiliser ces fonctionnalités, les utilisateurs doivent configurer l'intégration API en suivant les instructions disponibles dans leur espace utilisateur Respaid. Un support technique est disponible pour assister à la configuration et à la maintenance de l'intégration.

Cette intégration permet d'automatiser et de simplifier la gestion des créances, assurant une meilleure efficacité opérationnelle et une mise à jour continue des informations pour les utilisateurs.

5.5.16 Frais de service « AI Contact Finder »

Les frais applicables au module **AI Contact Finder** ne concernent que les Contacts AI, c'est-à-dire les contacts identifiés par Respaid au moyen de ses algorithmes automatisés.

Les Contacts Utilisateur (contacts importés ou saisis directement par le Client) sont exclus du périmètre de facturation.

Si aucune adresse supplémentaire n'est trouvée par Respaid, aucun frais **AI Contact Finder** ne sera prélevé, même si la fonction a été activée lors de la création de la Campagne.

5.5.16.1.Fonctionnalité AI Contact Finder

AI Contact Finder a pour vocation d'identifier les meilleurs contacts décisionnaires responsables des aspects financiers pour maximiser les chances de recouvrement et de nettoyer et enrichir les données utilisateur pour garantir leur pertinence et leur précision.

5.5.16.2. Cas d'Utilisation :

AI Contact Finder est automatiquement activé dans les situations suivantes :

-Données manquantes : L'utilisateur n'a pas fourni de données suffisantes (ex. : absence d'adresse email ou de numéro de téléphone).

-Données erronées ou obsolètes : Les informations transmises sont incorrectes ou inutilisables (ex. : email ou numéro de téléphone invalides, contact inexistant ou plus en charge du sujet).

-Difficulté de contact : Le contact initial ne répond pas ou n'est pas en mesure de débloquer la situation, nécessitant l'identification d'un nouvel interlocuteur pertinent.

5.5.16.3.Fonctionnement et Valeur Ajoutée

Nettoyage et Enrichissement des Données Respaid procède au nettoyage et à l'enrichissement des bases de données des utilisateurs pour garantir leur fiabilité. Les données enrichies incluent des informations mises à jour, telles que les contacts les plus pertinents pour les sujets financiers, y compris leurs coordonnées valides.

Ciblage Précis : Grâce à des technologies avancées, AI Contact Finder explore un éventail de profils (jusqu'à 20 contacts pertinents par entreprise) pour maximiser les chances d'identifier l'interlocuteur clé. Cet outil garantit que la situation est traitée par la meilleure personne au sein de l'organisation cible.

Transmission des Données Mises à Jour : Respaid restitue à l'utilisateur une base de données nettoyée et enrichie, incluant les nouveaux contacts identifiés. Ces informations restent disponibles sur le tableau de bord de l'utilisateur, même si le recouvrement n'a pas abouti.

5.5.16.4. Application des Frais

Les frais correspondant à l'utilisation de AI Contact Finder sont calculés en pourcentage du montant recouvré et varient selon le plan auquel l'utilisateur a souscrit. Les détails de ces frais sont disponibles sur [Respaid.com/pricing](https://respaid.com/pricing) et sont définis en fonction du plan choisi par l'utilisateur.

Les frais liés à AI Contact Finder ne sont appliqués que si le recouvrement a été réussi grâce à l'utilisation de cette fonctionnalité.

Dans tous les cas, les données nettoyées et enrichies sont transmises à l'utilisateur pour une utilisation future, même si aucun recouvrement n'a été effectué.

5.5.16.5. Engagements et Limitations

Activé Automatiquement : AI Contact Finder est intégré de manière native dans les processus de recouvrement et ne nécessite pas d'intervention manuelle de l'utilisateur.

Transparence des Données : Respaid garantit que les données enrichies sont restituées à l'utilisateur avec un historique clair des actions menées.

Amélioration Continue : L'outil maximise les chances de succès en ciblant systématiquement les interlocuteurs clés, même dans les cas où les données initiales sont insuffisantes ou incorrectes.

5.6 : Conditions Financières

5.6.1 Tarifs et Frais

Les tarifs des Services sont détaillés sur le Site et sont exprimés en euros hors taxes. Ils peuvent inclure des frais fixes, des commissions au succès, ou des frais supplémentaires selon les Services utilisés.

Frais dynamiques – Page Pricing & Notification

Les frais variables et/ou dynamiques applicables aux Services (ci-après les « **Frais Dynamiques** ») sont détaillés exclusivement sur la page <https://respaid.com/fr/pricing> (la « **Page Tarification** »). La Page Tarification est actualisée en temps réel et prévaut sur toute autre information tarifaire.

Les ajustements de Frais Dynamiques sont habituellement **limités à quelques dixièmes de pour cent**. Respaid informe les Utilisateurs **par au moins un canal de communication** (courriel, bandeau sur le tableau de bord ou notification équivalente) **avant l'entrée en vigueur** de toute modification.

Aucune action n'est requise de la part de l'Utilisateur : **la poursuite de l'utilisation** des Services après la date indiquée vaut acceptation des Frais Dynamiques révisés. Le présent article des CGU est mis à jour de manière concomitante, la date de révision figurant en tête des CGU faisant foi.

5.6.2 Modalités de Paiement

Le paiement des Services s'effectue par prélèvement automatique via Autopay. L'Utilisateur s'engage à fournir des informations de paiement valides et à jour.

5.6.3 Retards ou Défauts de Paiement

En cas de retard ou de défaut de paiement, Respaid se réserve le droit de suspendre l'accès aux Services après notification à l'utilisateur restée sans effet pendant huit (8) jours. Des pénalités de retard calculées au taux d'intérêt légal majoré de cinq (5) points pourront être appliquées.

ARTICLE 6 : OBLIGATIONS DES PARTIES

6.1 Obligations de Respaid

Respaid s'engage à fournir les Services conformément aux présentes CGU, avec diligence et professionnalisme. Respaid s'engage notamment à :

- Assurer l'accès au Site et aux Services, sous réserve des éventuelles interruptions nécessaires pour la maintenance ou les mises à jour.
- Mettre en œuvre les moyens techniques et humains pour garantir la sécurité et la confidentialité des Données de l'Utilisateur.
- Respecter les réglementations en vigueur, notamment en matière de recouvrement de créances et de protection des données personnelles.
- Respaid s'engage à utiliser l'AutoPay uniquement pour le prélèvement des montants liés aux Services souscrits et aux frais dus.
- Respaid n'est pas un cabinet d'avocats et ne fournit pas de consultation juridique à l'Utilisateur. Toute information fournie par Respaid dans le cadre des Services a un caractère purement informatif.

6.2 Obligations et responsabilité de L'utilisateur

L'Utilisateur s'engage à :

- Fournir des informations exactes, complètes et à jour lors de l'utilisation des Services.
- Utiliser les Services conformément aux lois et réglementations applicables, notamment en matière de recouvrement de créances.
- Ne pas utiliser les Services à des fins illégales ou non autorisées.
- Respecter les droits de propriété intellectuelle de Respaid et des tiers.
- Utiliser le Site et les Services conformément aux CGU, à la charte éthique de recouvrement et aux processus établis. Il s'interdit tout comportement de nature à nuire à leur bon fonctionnement et notamment toute interruption, suspension, ralentissement et/ou détournement.
- Respecter les droits et intérêts commerciaux ou moraux des autres utilisateurs du Site et des Services.
- Maintenir des informations de paiement valides (carte bancaire, compte bancaire, etc.) pour garantir le bon fonctionnement de l'AutoPay. Permettant la collecte des frais dus, y compris après la résiliation, pour les campagnes en cours ou les recouvrements effectués postérieurement.
- Ne pas contourner Respaid en négociant un paiement direct visant à éviter les frais de recouvrement. Tout paiement obtenu, même directement auprès du débiteur, donnera lieu au versement des frais convenus.
- Informer Respaid de tout paiement reçu directement du débiteur, même après la résiliation du mandat, si ce paiement résulte des actions de recouvrement entreprises par Respaid ou ses partenaires. Cette obligation vise à garantir la transparence et le respect des droits de Respaid.

L'Utilisateur est seul responsable :

- De l'utilisation du Site et des Services, des informations transmises, diffusées, collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour. Il s'engage également à respecter les droits et intérêts commerciaux ou moraux des autres utilisateurs du Site et des Services.
- De l'utilisation du Site et des Services, des informations transmises, diffusées, collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour. Respaid pourra engager la responsabilité de l'Utilisateur en cas de dommage résultant du non-respect de ses obligations.
- De la transmission des informations nécessaires au recouvrement dans le format demandé par Respaid, en respectant le template fourni par Respaid. Ce format vise à garantir une transmission conforme des données, éviter les erreurs ou omissions, et permettre un traitement efficace des créances. En effet, les tableaux transmis (différent du template fourni par Respaid) pourront comporter des **cellules cachées** ou des **données incohérentes**, pouvant entraîner des erreurs dans la gestion des campagnes de recouvrement entraînant des annulations de masse pour la/les campagne(s) concernées.

6.2.1 Responsabilité liée aux accès utilisateurs et à la souscription des services

- Toute souscription aux services de Respaid est réputée avoir été autorisée par l'Utilisateur ou l'Entité utilisatrice, qu'elle ait été réalisée par un "Utilisateur créateur" (le premier utilisateur ayant souscrit) ou par tout utilisateur ayant obtenu des accès via le tableau de bord Respaid ou par un autre utilisateur au sein de l'Entité utilisatrice.
- Les frais générés par l'utilisation des services, y compris ceux liés au lancement de recouvrements, restent dus par l'Entité utilisatrice, indépendamment d'un changement de personnel ou de responsabilités internes.
- L'Entité utilisatrice reconnaît qu'il lui appartient de gérer les accès des utilisateurs et de veiller à ce que seules les personnes autorisées disposent d'un accès au tableau de bord Respaid ou aux services.
- Aucun remboursement ou annulation rétroactive des frais ne sera accordé sur la base du départ d'un utilisateur ou d'un désaccord entre l'Entité utilisatrice et son ancien personnel.

6.3. Raisons de Bannissement

L'Utilisateur peut être banni pour les raisons suivantes :

- Activité frauduleuse ou fausse déclaration.
- Violations répétées des conditions générales.
- Non-respect du mandat et des communications requises auprès des équipes de l'utilisateur créancier pour le bon fonctionnement du recouvrement.
- Non-respect des obligations de paiement.
- Utilisation non autorisée de la plateforme.
- Entrave à la reprise des démarches dans le cadre d'une réponse à une contestation ou d'une demande de facture actée par l'utilisateur créancier à son débiteur via la plateforme Respaid ou via toute autre communication avec son débiteur.

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

6.3.1 Étapes pour l'Avertissement ou le Bannissement

6.3.2.1 Avertissement

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

6.3.2.2 Suivi de l'Avertissement

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

6.3.2.3 Décision de Bannissement

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

6.3.2.4 Clôture du Compte Respaid

Une fois le bannissement effectif, le compte Respaid de l'Utilisateur sera clôturé. Toutes les campagnes en cours seront annulées et les dossiers correspondants seront fermés. Une facturation des frais associés sera effectuée conformément aux CGU. Les fonds restants sur le compte de l'Utilisateur seront restitués après déduction des frais dus.

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

6.4 : Actions effectuées via le Tableau de Bord par l'utilisateur

6.4.1. Caractère Définitif des Actions

Toute action effectuée par l'Utilisateur Créancier via son Tableau de Bord Respaid est considérée comme ferme et définitive. Respaid considère que ces actions, réalisées par un Utilisateur authentifié, reflètent la volonté pleine et entière de l'Utilisateur Créancier, et agira en conséquence sans délai.

6.4.2. Responsabilité de l'Utilisateur Créancier

L'Utilisateur Créancier est seul responsable de l'exactitude et de la véracité des informations saisies et des actions effectuées via son Tableau de Bord. Il s'engage à ne pas contester ultérieurement les actions qu'il a réalisées, sauf en cas d'erreur manifeste signalée dans les délais impartis conformément aux présentes CGU.

6.4.3. Mise à Jour des Statuts

Lorsqu'un Utilisateur Créancier met à jour le statut d'un dossier via le Tableau de Bord, y compris mais sans s'y limiter au statut "Recouvré entre les mains du créancier", Respaid considère cette mise à jour comme définitive et procède aux actions correspondantes, telles que la clôture du dossier et la facturation des frais applicables.

6.4.4. Sécurité et Authentification

L'accès au Tableau de Bord est sécurisé et nécessite l'authentification de l'Utilisateur Créancier. Il incombe à l'Utilisateur de préserver la confidentialité de ses identifiants de connexion et de signaler sans délai à Respaid toute utilisation non autorisée de son compte. Respaid ne saurait être tenu responsable des actions effectuées par un tiers utilisant les identifiants de l'Utilisateur Créancier.

6.4.5. Absence de Rétractation

En raison de la nature des Services fournis et du caractère instantané des actions effectuées via le Tableau de Bord, l'Utilisateur Créancier reconnaît qu'il ne dispose pas de droit de rétractation pour les actions validées, sauf disposition spécifique prévue dans les présentes CGU.

ARTICLE 7 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

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

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

7.1 : Propriété intellectuelle des contenus utilisateurs

L'Utilisateur conserve l'entière propriété des contenus et des données qu'il transmet à Respaid dans le cadre de l'utilisation des Services (ci-après les "Contenus Utilisateurs").

L'Utilisateur concède à Respaid une licence non exclusive, mondiale et gratuite d'utilisation des Contenus Utilisateurs pour la durée des présentes CGU, aux seules fins de fournir les Services, notamment pour le traitement des Créances et la mise en relation avec les commissaires de justice.

L'Utilisateur garantit que les Contenus Utilisateurs ne portent pas atteinte aux droits des tiers, notamment aux droits de propriété intellectuelle, et s'engage à indemniser Respaid en cas de réclamation ou d'action d'un tiers relative aux Contenus Utilisateurs.

7.2 Droits à l'image et témoignages

L'Utilisateur autorise Respaid à utiliser son nom, son logo et les témoignages qu'il pourrait fournir à des fins promotionnelles, commerciales ou publicitaires, sur tous supports et pour le monde entier, pendant la durée des présentes CGU et cinq (5) ans après leur cessation.

L'Utilisateur peut s'opposer à cette utilisation en en faisant la demande écrite à Respaid à l'adresse contact@respaid.com. Respaid s'engage à retirer les éléments concernés dans un délai raisonnable.

ARTICLE 8 : DONNÉES PERSONNELLES

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

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

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

8.1 : Politique de confidentialité et protection des données

Respaid s'engage à respecter la réglementation en vigueur en matière de protection des données personnelles, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et la loi "Informatique et Libertés" n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

8.1.1. Données collectées :

-Données des Utilisateurs : nom, prénom, adresse email, numéro de téléphone, informations de paiement, etc.

-Données des Clients Débiteurs : nom, prénom, adresse postale, adresse email, numéro de téléphone, montant de la Créance, etc.

8.1.2. Finalités du traitement :

- Fourniture des Services (facturation, recouvrement de créances).
- Gestion des comptes Utilisateurs.
- Respect des obligations légales et réglementaires.

8.1.3. Bases légales du traitement :

- Exécution du contrat (prestations de Services).
- Respect d'obligations légales (notamment en matière de lutte contre le blanchiment).

8.1.4. Destinataires des données :

- Personnel habilité de Respaid.
- Partenaires juridiques (commissaires de justice) dans le cadre du recouvrement.
- Prestataires techniques (hébergement, paiement) soumis à une obligation de confidentialité.

8.1.5. Durée de conservation :

Les données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution des Services et conformément aux obligations légales.

8.1.6. Mesures de sécurité :

Respaid met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité et la confidentialité des données.

8.1.7. Transfert hors UE :

Le cas échéant, les transferts de données hors de l'Union européenne sont encadrés par des garanties appropriées conformément au RGPD.

8.2 : Sécurité des données

Respaid met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité et la confidentialité des Données personnelles de l'Utilisateur, notamment pour prévenir toute destruction, perte, altération, divulgation non autorisée ou accès non autorisé.

En cas de violation de Données personnelles susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés de l'Utilisateur, Respaid s'engage à en informer l'Utilisateur dans les meilleurs délais, conformément à la réglementation applicable.

8.3 : Politique sur les cookies

Respaid utilise des cookies et des technologies similaires pour améliorer l'expérience de l'Utilisateur sur le Site, analyser le trafic et personnaliser les contenus.

8.3.1 Types de Cookies Utilisés

- **Cookies strictement nécessaires** : indispensables pour le fonctionnement du Site.
- **Cookies de performance** : collectent des informations sur l'utilisation du Site pour améliorer son fonctionnement.
- **Cookies de fonctionnalité** : permettent de mémoriser les choix de l'Utilisateur (langue, préférences).
- **Cookies de ciblage ou publicitaires** : utilisés pour afficher des publicités pertinentes.

8.3.2 Consentement de l'Utilisateur

Lors de sa première visite sur le Site, l'Utilisateur est informé de l'utilisation de cookies et est invité à donner son consentement. L'Utilisateur peut à tout moment gérer ses préférences en matière de cookies via les paramètres de son navigateur ou une interface dédiée sur le Site.

8.3.3 Gestion des Cookies

L'Utilisateur peut configurer son navigateur pour accepter ou refuser les cookies, ou pour être informé lorsqu'un cookie est émis. Le refus de certains cookies peut entraîner une dégradation de l'accès à certaines fonctionnalités du Site.

ARTICLE 9 : RESPONSABILITÉS ET GARANTIES

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

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

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

La responsabilité de Respaid ne pourra être engagée :

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

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

9.1 : Limitation de Responsabilité

Dans les limites autorisées par la loi, Respaid ne pourra être tenue responsable des dommages indirects tels que la perte de profits, de revenus, de données, d'utilisation, ou d'opportunités commerciales, résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser les Services.

En tout état de cause, la responsabilité totale de Respaid envers l'Utilisateur, pour tous dommages directs prouvés, est limitée au montant total des sommes perçues par Respaid au titre des Services fournis à l'Utilisateur au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur du dommage.

Les limitations de responsabilité ne s'appliquent pas en cas de faute lourde ou intentionnelle de Respaid.

9.2 : Limitation spécifique de responsabilité en cas de litiges postérieurs au recouvrement

Respaid ne saurait être tenue responsable des litiges, réclamations ou demandes de remboursement survenant entre l'Utilisateur et le Client Débiteur après l'exécution du recouvrement. L'Utilisateur assume l'entière responsabilité de toute action, remboursement ou accord conclu avec le Client Débiteur postérieurement au recouvrement.

Les honoraires et frais perçus par Respaid et ses partenaires juridiques pour les services rendus sont considérés comme définitifs et non remboursables, indépendamment des litiges pouvant survenir entre l'Utilisateur et le Client Débiteur après le recouvrement.

ARTICLE 10 : LIENS HYPERTEXTES

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

ARTICLE 11 : CHARTE ÉTHIQUE POUR LA GESTION DES RECOUVREMENTS

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

11.1 Respect du Mandat de Recouvrement

11.1.1 Mandat Exclusif :

Lorsqu'un mandat de recouvrement est donné, toutes les actions liées à la récupération de la dette sont menées par notre équipe ou par l'étude d'huissiers/commissaires de justice partenaire désignée. À chaque dossier mis en recouvrement, il est demandé à l'utilisateur d'accepter le mandat qui permet le

recouvrement. Dès lors, Respaid s'assure que le mandat est confié à l'étude d'huissiers/commissaires de justice partenaire qui va procéder au recouvrement. En souscrivant au service de recouvrement proposé par Respaid, l'utilisateur accepte le mandat de recouvrement qui autorise Respaid à procéder au recouvrement des créances.

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

11.1.2 Non-interférence :

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

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

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

11.2 Communication Obligatoire

11.2.1 Notification de Recouvrement :

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

11.2.2 Redirection des Contacts :

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

11.2.3 Mise à Jour des Dossiers :

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

11.2.4 Véracité des Communications :

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

11.2.5 Communication aux Équipes Support

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

11.2.6 Interdiction de Bloquer les Interactions :

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

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

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

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

11.2.7.1 Inadéquation des communications utilisateur-débiteur & Reprise des Démarches

Impossibilité de Reprendre les Démarches

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

Inadéquation des Démarches de Recouvrement

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

Reprise des Démarches sur le Tableau de Bord Respaid

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

Conséquences d'une Non-Reconnaissance de la Dette

Il est impératif que toute communication entre le créancier et le débiteur ne remette pas en cause l'existence même de la dette. Une réponse qui questionne la nature de la dette ne pourra en aucun cas

faciliter son recouvrement. Si une telle communication est émise, il ne sera pas possible de reprendre les démarches contre le débiteur. Dans ce contexte, la dette devra être considérée comme annulée.

Importance des Communications Appropriées

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

Respect des Conditions pour Maximiser les Chances de Recouvrement

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

11.3 Gestion des Paiements

11.3.1 Signalement des Paiements :

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

11.3.2 Clôture des Démarches :

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

11.3.3 Exception pour les Étalements de Paiement :

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

11.4 Engagement à la Réputation et au Respect

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

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

11.5 : Pénalités pour Non-Respect de la Charte Éthique

Dans le cadre de la Charte Éthique du Recouvrement, tout manquement par l'Utilisateur à ses obligations, qu'il s'agisse de négligence, de fausse déclaration, ou d'interférences dans le processus de recouvrement,

entraînera l'application de **frais de pénalités spécifiques** en plus des **frais de recouvrement dus** pour les actions menées par Respaid ou ses partenaires. Ces mesures visent à compenser les préjudices subis, garantir la continuité des opérations et encourager le respect des engagements pris.

11.5.1. Manquements Concernés

Les pénalités de 10 % du montant total de la créance concernée s'appliquent notamment dans les cas suivants :

-Non-déclaration ou dissimulation d'un paiement intégral ou partiel déjà effectué par le débiteur.

-Non-respect du mandat et des communications requises auprès des équipes de l'utilisateur créancier pour le bon fonctionnement du recouvrement.

-Transmission d'informations erronées ou incomplètes concernant la nature, le statut ou le montant d'une créance, nuisant au traitement du dossier.

-Refus de réponse ou réponse inappropriée à une contestation légitime ou à une demande d'informations d'un débiteur via le tableau de bord Respaid.

-Interférences dans le processus de recouvrement, y compris l'incitation à bloquer les interactions avec l'étude d'huissiers ou la plateforme Respaid.

-Absence de mise à jour des informations requises sur le tableau de bord ou communication contradictoire menant à des retards ou des erreurs dans les procédures.

-Tentative de fausser ou entraver une reprise des démarches à la suite d'une contestation ou d'une communication incorrecte avec le débiteur.

11.5.2. Période d'Avertissements

Avant l'application des pénalités, **deux avertissements écrits** seront adressés à l'Utilisateur, spécifiant clairement les comportements ou actions non conformes ainsi que les mesures correctives attendues.

En cas de non-conformité persistante après ces deux avertissements, les frais de pénalités seront automatiquement appliqués, sans autre préavis.

11.5.3. Frais Applicables

Dans chaque cas de manquement, l'Utilisateur sera tenu de payer les montants suivants :

-Frais de pénalité : Un montant équivalent à **10 % du montant total de la créance concernée**, appliqué indépendamment de la nature ou du statut de la créance (que celle-ci soit réglée, annulée ou en cours de traitement).

-Frais de recouvrement : Tous les frais de recouvrement dus à Respaid ou à ses partenaires au titre des actions effectuées sur le dossier restent exigibles, y compris dans les cas où une créance aurait été cachée ou dissimulée.

Les frais de pénalités sont **indépendants et cumulatifs** avec les frais de recouvrement. Le paiement de la pénalité n'exonère en aucun cas l'Utilisateur des frais de recouvrement ou de toute autre obligation contractuelle.

ARTICLE 12 : NULLITÉ PARTIELLE

Dans l'hypothèse où une ou plusieurs stipulations des présentes CGU seraient jugées inapplicables ou déclarées nulles, notamment en raison d'une loi, d'un règlement ou d'une décision définitive d'une juridiction compétente, cette nullité ou inapplicabilité n'affectera pas la validité des autres stipulations, qui conserveront toute leur force et leur portée.

Les dispositions des présentes CGU sont indépendantes les unes des autres, de sorte que la nullité ou l'inapplicabilité de l'une d'entre elles n'entraîne pas la nullité ou l'inapplicabilité des autres stipulations.

ARTICLE 13 : NON-RENONCIATION

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre Partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes CGU ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

ARTICLE 14 : DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes CGU sont régies par le droit français. Pour les Utilisateurs situés hors de France, les lois impératives du pays de résidence peuvent s'appliquer, sous réserve qu'elles ne contredisent pas les dispositions impératives du droit français.

En cas de litige relatif à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution des présentes CGU, les Parties s'engagent à rechercher une solution amiable. À défaut d'accord, le litige sera soumis aux tribunaux compétents du ressort de la Cour d'appel de Paris, y compris en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

ARTICLE 15 : FORCE MAJEURE

La responsabilité de Respaid ne pourra être engagée en cas de survenance d'un cas de force majeure comme défini par l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence française. Les obligations prises en vertu des CGU seront alors suspendues pendant la durée dudit événement. Si l'empêchement est définitif, les Parties seront libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

Sont notamment considérés comme cas de force majeure les événements suivants : catastrophes naturelles, incendies, inondations, pandémies, grèves internes ou externes, conflits sociaux, actes de terrorisme, guerres, émeutes, coupures d'électricité, défaillance des réseaux de télécommunication, actes gouvernementaux ou législatifs restreignant les activités de Respaid.

ARTICLE 16 : CONFORMITÉ LÉGALE ET RÉGLEMENTAIRE

Respaid s'engage à respecter l'ensemble des lois et réglementations applicables à son activité, notamment en matière de recouvrement de créances, de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, et de protection des données personnelles.

L'Utilisateur s'engage à utiliser les Services en conformité avec les lois et réglementations en vigueur, et à ne pas engager Respaid dans des activités illicites ou contraires à l'ordre public.