

Conditions Générales d'Utilisation (CGU) de SUPPORT

Version Y2.0 – 2025-02-06

1. Objet

SUPPORT est une application mobile qui met à disposition des utilisateurs « consultants » un outil technique leur permettant de :- Communiquer avec leurs propres clients via appel audio ou vidéo,- Facturer leurs prestations intellectuelles à la minute, au tarif qu'ils définissent eux-mêmes,- Le tarif du « consultant » est librement fixé par ce dernier lors de la création de chaque lien de communication et figure directement dans l'application,

Le paiement des sommes dues par les clients des utilisateurs consultants est effectué en ligne via la plateforme Stripe. Les sommes encaissées, diminuées des commissions dues à SUPPORT, sont mises à disposition des utilisateurs consultants via leur compte Stripe.

2. Acceptation des CGU et responsabilités générales

L'utilisation de l'application implique :- L'acceptation expresse et sans réserve des présentes CGU via une case à cocher.- L'acceptation des CGU de Stripe (<https://stripe.com/fr/legal>).- L'acceptation des CGU de Daily.co (<https://www.daily.co/terms>).- Le consentement au traitement des données personnelles selon le RGPD et le CCPA.- L'acceptation de la politique de confidentialité détaillée ci-dessous.

3. Paiements, Garantie et Facturation

Avant chaque communication, l'utilisateur "client" de l'utilisateur "consultant" communique, via Stripe, les informations figurant sur sa carte bancaire. Cette saisie permet à Stripe de constituer une empreinte bancaire, qui a pour objet de garantir la disponibilité des fonds nécessaires au paiement de la communication. Le plafond de cette garantie est égal au produit :- de la durée maximale de la communication,- par le tarif à la minute, telles que ces deux variables ont été fixées par l'utilisateur consultant lors de la création du lien. Ces informations (tarif à la minute et durée maximale) sont clairement rappelées par SUPPORT à l'utilisateur client sur la page web vers laquelle dirige le lien partagé par l'utilisateur consultant. L'utilisateur client doit valider expressément ces informations avant de transmettre les données de sa carte bancaire. Seules les minutes réellement consommées sont facturées. Toute minute commencée est due. Il appartient à chaque utilisateur consultant d'établir une facture à l'attention de son client, à première demande de ce dernier. SUPPORT n'intervient pas dans la relation contractuelle ou comptable entre le consultant et son client.

SUPPORT agit exclusivement comme un intermédiaire technique, mettant à disposition les outils nécessaires à :- La communication,- La gestion des paiements,- Et la génération des liens de consultation.

4. Commissions et TVA

4.

SUPPORT applique des commissions hors taxes sur les sommes encaissées via la plateforme Stripe :

- 10% pour les communications audio- 20% pour les visioconférences- 1% pour la retranscription et l'enregistrement- 0,5% pour les liens personnalisés La TVA s'ajoute à la commission HT selon les règles et le taux de TVA applicables au lieu de situation du preneur (TVA française au taux de 20% lorsque le preneur est un assujetti ou un non assujetti situé en France métropolitaine ; TVA française au taux de 8,5% lorsque le preneur est un assujetti ou un non assujetti situé dans les DOM ; TVA autoliquidée par le preneur assujetti lorsque ce dernier est situé dans un autre Etat membre de l'Union européenne que la France ; TVA au taux applicable dans l'Etat membre du preneur lorsque le preneur est un non-assujetti établi ou domicilié dans un autre Etat membre que la France ; pas de TVA en France lorsque le preneur assujetti ou non assujetti est situé hors Union européenne).

Dans toutes les situations dans laquelle la TVA est due, la TVA s'ajoute au montant de la commission HT et SUPPORT prélève automatiquement la commission TTC sur les montants encaissés.

La commission TTC est facturée par SUPPORT à l'utilisateur consultant.

5. Prestations interdites

5.

Il est strictement interdit d'utiliser SUPPORT pour :- Fournir des conseils illégaux ou non autorisés ; - Diffuser ou promouvoir des contenus pornographiques ; - Tromper, harceler ou extorquer un utilisateur ; - Proposer des services interdits par la loi ou réglementés sans autorisation.

6. Conservation, obligations fiscales et suivi du chiffre d'affaires

6.

SUPPORT conserve les données de facturation et l'historique des transactions pendant 5 ans. SUPPORT met à disposition un suivi hebdomadaire, mensuel et annuel du chiffre d'affaires. L'utilisateur est responsable de ses obligations fiscales, y compris la TVA.

En acceptant les CGU, l'utilisateur consultant s'engage à respecter l'ensemble de ses propres obligations déclaratives fiscales, comptables et sociales. A ce titre, il est seul responsable du

respect de ses obligations déclaratives fiscales, comptables et / ou sociales auprès des administrations compétentes à raison des sommes perçues du client utilisateur en rémunération de sa prestation intellectuelle de conseil. L'utilisateur consultant est seul responsable du processus de déclaration et de paiement de toutes taxes et impôts, y compris la TVA, lui incombant à raison de la perception de ces mêmes sommes. La déclaration et le paiement de ces taxes et impôts ne relèvent pas du ressort de SUPPORT. SUPPORT ne pourra pas être tenue au remboursement ou paiement de ces taxes et impôts.

7. Rétrofacturation et contestations de paiement

7.

En cas de paiement annulé ou contesté par Stripe, SUPPORT peut suspendre les paiements futurs et récupérer les montants concernés directement sur le compte Stripe de l'utilisateur concerné.

8. Signalement et modération

8.

Chaque profil comporte un bouton de signalement (icône danger). Tout comportement abusif peut entraîner une suspension immédiate du compte après vérification.

9. Clôture du compte utilisateur

9.

Un utilisateur peut demander la suppression de son compte à tout moment, par mail à support@support.link. SUPPORT conserve certaines données à des fins comptables ou juridiques dans le respect des lois applicables.

10. Limitation de responsabilité

10.

SUPPORT n'intervient pas dans la détermination et/ou la qualité du contenu de la prestation de l'utilisateur consultant.

SUPPORT ne garantit :- Ni la qualification des utilisateurs ;- Ni la qualité des prestations fournies.

SUPPORT est un intermédiaire technique et ne saurait être tenu responsable de l'exécution des prestations.

11. Données personnelles – RGPD

11.

Données personnelles – RGPD
Personnes concernées :- Utilisateurs « consultants »-
Utilisateurs « clients »
Données collectées : identité, coordonnées, activité, communications,
historique, paiements
Finalités et bases légales :- Création de compte : consentement- Mise
en relation : exécution du contrat- Paiement / reversement : exécution du contrat-
Prévention de fraude : intérêt légitime- Support / assistance : exécution du contrat-
Obligations fiscales : obligation légale- Utilisation d'IA : intérêt légitime
Transferts de données hors UE : Stripe et Daily.co (sous clauses contractuelles types)
Durée de conservation :- Données d'usage : 3 ans- Données comptables : 10 ans
Droits : accès, rectification, suppression, limitation, portabilité, opposition
DPO : dpo@support.link
Réclamation : CNIL – www.cnil.fr

12. Cookies

12.

SUPPORT peut utiliser des cookies pour :- Sauvegarder vos préférences- Mesurer
l'audience- Sécuriser les sessions
Aucun cookie n'est déposé sans votre accord explicite lors
de l'usage de l'application.

13. Évolution des CGU et de la politique de confidentialité

13.

SUPPORT peut modifier à tout moment ses CGU ou sa politique RGPD. Les utilisateurs
seront informés par mail ou notification en cas de modification substantielle. La version à
jour sera toujours consultable depuis l'application et le site.

14. Informations légales

14.

Société : SUPPORT (SASU) RCS Paris : 847 923 638
Responsable publication & DPO :
Directeur Général
Contact : support@support.link