



VERTU BY NÉO-JUSTICE

CONDITIONS GENERALES DE SERVICE



Vertu by Néo-Justice | Alma SAS au capital de 30.000€ | 25 rue du Général Foy 75008 Paris

Table des matières

| | | |
|-------------------|---|-----------|
| Titre I | <u>DISPOSITIONS PRELIMINAIRES</u> | 4 |
| | Préambule | 4 |
| | Article 1 <u>Définitions</u> | 4 |
| | Article 2 <u>Objet des CGS</u> | 5 |
| | Article 3 <u>Acceptation et modification des CGS et des Conditions Tarifaires</u> | 5 |
| Titre II | <u>SERVICES</u> | 7 |
| | Article 4 <u>Recouvrement de créances</u> | 7 |
| Titre III | <u>CONDITIONS D'ACCES AUX SERVICES</u> | 10 |
| | Article 5 <u>Prérequis techniques</u> | 10 |
| | Article 6 <u>Prérequis juridiques</u> | 10 |
| | Article 7 <u>Création de l'Espace Personnel</u> | 10 |
| Titre IV | <u>UTILISATION DES SERVICES</u> | 13 |
| | Article 8 <u>Communications et Notifications</u> | 13 |
| | Article 9 <u>Droit de rétractation</u> | 13 |
| | Article 10 <u>Maintenance</u> | 13 |
| Titre V | <u>CONDITIONS DE PAIEMENT</u> | 14 |
| | Article 11 <u>Prix des Services</u> | 14 |
| | Article 12 <u>Paiement des services de l'Avocat Partenaire</u> | 14 |
| | Article 13 <u>Modalités de paiement</u> | 14 |
| Titre VI | <u>RESPONSABILITE</u> | 16 |
| | Article 14 <u>Responsabilité de Vertu et de l'Utilisateur</u> | 16 |
| | Article 15 <u>Obligations et responsabilité de l'Avocat Partenaire</u> | 19 |
| Titre VII | <u>DONNEES PERSONNELLES</u> | 20 |
| | Article 16 <u>Collecte et traitement des données</u> | 20 |
| | Article 17 <u>Droit d'accès aux données</u> | 20 |
| | Article 18 <u>Prestataires tiers</u> | 21 |
| | Article 19 <u>Sécurité des données</u> | 21 |
| | Article 20 <u>Confidentialité et divulgation des données</u> | 21 |
| | Article 21 <u>Propriété intellectuelle</u> | 22 |
| Titre VIII | <u>DISPOSITIONS DIVERSES</u> | 23 |
| | Article 22 <u>Service client et médiateur de la consommation</u> | 23 |



| | | |
|--|--|-----------|
| Article 23 | <u>Résolution des différends</u> | 23 |
| Article 24 | <u>Droit applicable</u> | 23 |
| Article 25 | <u>Nullité d'une clause</u> | 23 |
| Article 26 | <u>Non-renonciation</u> | 23 |
| Article 27 | <u>Contact</u> | 24 |
| <u>ANNEXE 1 - CONDITIONS TARIFAIRES</u> | | 25 |



Titre I DISPOSITIONS PRELIMINAIRES

Préambule

1. Alma SAS propose, sous le nom commercial Vertu by Néo-Justice des services de recouvrement de créances (les « Services »).
2. Les présentes conditions générales de service (« CGS ») encadrent l'utilisation et l'exécution des Services proposés sur le site internet <https://vertu-recouvrement.com>.

Article 1 Définitions

| | |
|---|---|
| « Abonnement » | Abonnement d'une durée minimale de 12 mois, renouvelable par tacite reconduction et dénonçable en respectant un préavis de 2 mois avant l'expiration du terme, dont le prix mensuel est de 9.999 XPF. |
| « Avocat » | Avocat en exercice dument inscrit sur le tableau de l'un des barreaux français ainsi que sur l'annuaire des avocats de France, consultable sur le site du Conseil National des Barreaux (CNB). |
| « Avocat Partenaire » | désigne le Cabinet Iéna Avocat. |
| « Conditions générales de Service » ou « CGS » | Le présent document et, le cas échéant, ses annexes. |
| « Conditions tarifaires » | Document annexé aux présentes CGS mentionnant le prix des Services proposés par Vertu. |
| « Consommateur » | Toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole. |
| « Espace Personnel » | Accès à un espace personnel et sécurisé sur le site Neo-Justice.fr, attribué à tout Utilisateur. |
| « Frais de Dossier » | Montants forfaitaires dus lors de l'ouverture d'un dossier de Négociation, d'Arbitrage ou de Recouvrement. |
| « Mandat » | Mandat de recouvrement de créances donné par l'Utilisateur à Vertu. |
| « Litige » | Impayé dont la résolution est soumise aux Services. |
| « Médiateur/Facilitateur » | Personne physique chargée d'aider les Parties à trouver un accord dans le cadre d'une Négociation. |



| | |
|----------------------------|--|
| « Mise en Demeure » | Envoi par l'Avocat Partenaire d'une lettre de mise en demeure au débiteur, dans le cadre d'une procédure de Recouvrement. |
| « Notification » | Communication par laquelle toute information relative au Litige est portée à la connaissance d'un Utilisateur. |
| « Partie(s) » | Personnes ayant décidé de soumettre leur Litige à une procédure de Recouvrement sur le site Neo-Justice.fr. |
| « Plateforme » | L'outil de recouvrement de créances disponible à l'adresse suivante : https://vertu-recouvrement.com |
| « Professionnel » | Toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel. |
| « Recouvrement » | Désigne la procédure de recouvrement de créances telle que décrite à l'article Article 4 des présentes CGS. |
| « Services » | Service de mise en relation avec un Avocat Partenaire et de recouvrement de créances. |
| « Utilisateur » | Toute personne utilisant les Services, qu'elle ait la qualité de Consommateur ou de Professionnel. |
| « Vertu » | Désigne Vertu by Néo-Justice, nom commercial sous lequel opère Alma SAS, dont le siège social est situé 47 boulevard de Courcelles 75008 Paris. |

Article 2 Objet des CGS

Les présentes CGS ont pour objet de définir les conditions d'accès, d'utilisation et d'exécution des Services ainsi que les droits et obligations des Utilisateurs.

Article 3 Acceptation et modification des CGS et des Conditions Tarifaires

- 3.1 Afin de pouvoir accéder aux Services, l'Utilisateur doit accepter sans réserve les CGS et le Mandat en cochant les cases correspondantes lors de son inscription et du dépôt de son dossier sur la Plateforme.
- 3.2 L'Utilisateur reconnaît que les CGS et les Conditions Tarifaires pourront être révisées à tout moment sans préavis de la part de Vertu.
- 3.3 Les CGS et les Conditions Tarifaires applicables sont celles en vigueur à la date de la demande de Recouvrement effectuée sur la Plateforme.



3.4 Les CGS les Conditions Tarifaires, telles qu'amendées le cas échéant, sont accessibles à l'adresse suivante : <https://vertu-recouvrement.com>.



Article 4 Recouvrement de créances

4.1 Afin de confier le Recouvrement de créances civiles et commerciales, l'Utilisateur devra préalablement signer un Mandat au profit de Vertu, agissant en qualité de mandataire.

4.2 Nature des créances

4.2.1 Seules les créances répondant aux critères ci-dessous pourront faire l'objet d'une prestation de Recouvrement :

- a) existantes, certaines, liquides et exigibles,
- b) détenues sur des personnes physiques ou morales domiciliées sur le territoire français,
- c) n'ayant fait l'objet d'aucune contestation légitime de quelque manière que ce soit de la part du débiteur,
- d) pour lesquelles l'Utilisateur a tenté, sans succès, d'obtenir le paiement de sa créance par le débiteur au moyen d'une relance écrite, préalablement à la saisine de Vertu,
- e) qui ne sont pas soumises à des règles de recouvrement spécifiques (pour des raisons déontologiques, de confidentialité, de secret professionnel, ou pour toute autre raison),
- f) non couvertes par une obligation de confidentialité.

4.2.2 Vertu pourra demander à l'Utilisateur, à tout moment, de fournir les preuves que la créance dont le recouvrement lui est confié répond aux conditions du présent article. Des preuves contraires pourront également être fournies par le débiteur à tout moment de la procédure de recouvrement.

4.3 Procédure de recouvrement

4.3.1 Pour chaque créance dont le Recouvrement est confié à Vertu, l'Avocat Partenaire (dans les conditions définies à l'article 4.5 enverra un courrier de Mise en Demeure au débiteur. En cas d'absence de règlement de la créance sous huitaine par le débiteur, Vertu enverra des courriels de relance toutes les semaines pendant 3 semaines.

4.3.2 En cas d'absence de règlement de la créance au terme de ces 3 relances, Vertu proposera à l'Utilisateur une procédure de recouvrement judiciaire.

4.3.3 Si l'Utilisateur demande à Vertu de procéder au recouvrement judiciaire et après paiement des frais afférents, Vertu enverra une requête en injonction de payer au Tribunal compétent et fera procéder, après paiement des frais afférents par l'Utilisateur, à la signification au débiteur de l'ordonnance favorable à l'Utilisateur par l'entremise d'un Commissaire de justice.



4.3.4 Une fois l'ordonnance favorable à l'Utilisateur signifiée au débiteur et en cas de non-paiement par le débiteur, le Commissaire de Justice partenaire de Vertu sera chargé de poursuivre l'exécution forcée, sous réserve du paiement préalable par l'Utilisateur des frais afférents, et la mission de Vertu prendra fin.

4.3.5 En cas de rejet de la requête par le Tribunal ou d'opposition par le débiteur, la mission de Vertu prendra fin concernant la créance concernée.

4.3.6 Vertu mettra à disposition de l'Utilisateur uniquement des scans des documents judiciaires relatifs à la procédure de recouvrement.

4.4 Ouverture d'un dossier

4.4.1 L'Utilisateur devra ouvrir un dossier de Recouvrement sur la Plateforme et fournir des informations complètes, réelles et à jour relatives :

a) Au débiteur :

- Identité ou informations légales de la société, selon le cas.
- Coordonnées (mail, téléphone, adresse).

b) A la Créance :

- Montant.
- Facture.
- Document de relance envoyé par l'Utilisateur.
- Le cas échéant, contrat.
- Le cas échéant, paiements effectués par le débiteur.
- Le cas échéant, indemnités et pénalités de retard.

4.4.2 Lors de l'ouverture d'une procédure d'injonction de payer, l'Utilisateur devra :

a) Vérifier les informations fournies à l'ouverture du dossier de Recouvrement, et le cas échéant fournir toute information complémentaire demandée par Vertu et notamment :

- Choix du tribunal en cas d'opposition.
- Détail des intérêts liés à la créance.
- Toute autre information complémentaire utile au dossier.

b) Signer le mandat spécifique mentionné à l'article 4.1 au profit de Vertu concernant la créance faisant l'objet de la procédure de recouvrement.

4.5 Intervention d'un avocat

4.5.1 Afin de maximiser les chances de Recouvrement amiable, Vertu permet aux Utilisateurs d'être mises en relation avec l'Avocat Partenaire dont la mission est d'adresser une Mise en Demeure



au débiteur dans le cadre de la procédure de Recouvrement. A cet égard, l'Utilisateur autorise l'Avocat Partenaire à communiquer directement avec le débiteur.

4.5.2 Si l'Utilisateur ne refuse pas cette mise en relation, l'Utilisateur entre dans une relation contractuelle directe avec l'Avocat Partenaire. Vertu ne s'immisce en aucun cas dans la relation entre l'Avocat Partenaire et l'Utilisateur.

4.5.3 Liberté de choix des Parties et indépendance de l'Avocat Partenaire

4.5.3.1 En soumettant un dossier de Recouvrement sur la Plateforme, les Utilisateurs confirment avoir pu exercer un choix libre et indépendant de leur avocat, souhaiter être accompagnés par l'Avocat Partenaire à qui ils donnent mandat d'adresser une Mise en Demeure au(x) débiteur(s).

4.5.3.2 Les Utilisateurs reconnaissent et acceptent que l'Avocat Partenaire ne procédera en aucun cas à une vérification du contexte ni à une analyse juridique du fond du dossier, sauf si l'Utilisateur demande une analyse juridique spécifique dans les conditions définies à l'article 4.5.3.7 des présentes CGS.

4.5.3.3 L'Avocat Partenaire est également libre de choisir d'assister les Utilisateurs ou non, notamment pour des raisons de conflits d'intérêts. En cas de refus de l'Avocat Partenaire, les Utilisateurs sont mis en relation avec un autre Avocat.

4.5.3.4 Vertu n'intervient jamais dans la relation qui s'établit entre les Parties et l'Avocat Partenaire.

4.5.3.5 Lorsqu'un Utilisateur soumet un dossier à la Plateforme, l'Avocat Partenaire prend contact avec lui par email dans les meilleurs délais.

4.5.3.6 Eu égard au principe d'indépendance de l'avocat et au fait que Vertu ne fournisse aucune prestation de nature juridique mais se contente de fournir des services numériques et administratifs, Vertu ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable :

- des choix (juridiques, stratégiques, temporels, etc.) de l'Avocat Partenaire, ainsi que de tout retard, échec du Recouvrement ou de tout litige de toute nature entre les Utilisateurs et/ou l'Avocat Partenaire, et
- de l'exécution des diligences de l'Avocat Partenaire, seul responsable de sa pratique et des règles de sa profession.

4.5.3.7 Si les Utilisateurs souhaitent obtenir un conseil juridique au-delà de la Mise en Demeure, les prestations juridiques complémentaires devront faire l'objet d'un mandat et d'une convention d'honoraires distincts, négociés directement avec l'Avocat Partenaire.

4.5.4 Respect du secret professionnel

L'ensemble des échanges individuels à caractère juridique avec l'Avocat Partenaire sont réalisés en dehors de l'Espace Personnel afin de garantir le secret professionnel.



Titre III CONDITIONS D'ACCES AUX SERVICES

Article 5 Prérequis techniques

- 5.1 L'Utilisateur reconnaît que les conditions techniques minimales suivantes sont requises pour utiliser les Services : l'Utilisateur doit disposer d'un accès Internet et d'un navigateur Internet compatible : Chrome, Firefox, Opéra, Internet Explorer 11 ou Edge ou Safari. L'Utilisateur est invité à mettre à jour son navigateur de manière régulière.
- 5.2 L'Utilisateur reconnaît qu'il doit faire son affaire des conditions d'accès à Internet et des tarifs applicables auprès de son opérateur, étant entendu que l'intégralité des coûts directs et indirects des services de navigation Internet nécessaires pour l'accès au site Neo-Justice.fr restent à la charge exclusive de l'Utilisateur.

Article 6 Prérequis juridiques

- 6.1 Lorsque l'Utilisateur souscrit aux Services, il déclare avoir la capacité de contracter, d'ester en justice et le cas échéant, de représenter une partie dans le cadre du Recouvrement. Il en va de même tout au long de l'utilisation des Services.
- 6.2 Bien que Vertu ne soit en aucun cas responsable de la vérification de la capacité d'un Utilisateur à représenter une partie dans le cadre d'un Recouvrement, Vertu pourra demander aux Utilisateurs de prouver leur identité et/ou leur capacité à représenter une partie. En cas de doute sur l'identité et/ou la capacité d'un Utilisateur, l'accès aux Services sera immédiatement suspendu par Vertu et l'Utilisateur ne pourra en aucun cas prétendre à un quelconque remboursement.
- 6.3 L'Utilisateur reconnaît que :
- aucune créance en rapport avec les domaines suivants : sexe (notamment pornographie, prostitution, escorte), armes, drogue, jeux d'argent ou relatif à une activité illégale ou toute activité qui viole toute disposition législative ou réglementaire nationale ou internationale applicable ne pourra faire l'objet d'un Recouvrement par le biais de Vertu ;
 - au cas où des Services seraient souscrits en contravention du précédent alinéa, l'accès aux Services par l'Utilisateur sera immédiatement suspendu par Vertu et que l'Utilisateur ne pourra en aucun cas prétendre à un quelconque remboursement.

Article 7 Création de l'Espace Personnel

L'accès aux Services est subordonné à la création d'un Espace Personnel.

7.1 Identifiant et mot de passe

- a) Lors de sa première connexion, l'Utilisateur doit créer un Espace Personnel. Dans ce cadre, il doit fournir son adresse email et choisir un mot de passe.



- b) L'Utilisateur garantit l'exactitude des informations fournies pour les besoins de son accès aux Services.
- c) L'Utilisateur est responsable de l'usage fait de son accès, notamment en cas de perte, oubli, révélation à des tiers de son identifiant et/ou de son mot de passe.
- d) L'Utilisateur s'engage à modifier son mot de passe sans délai en cas d'utilisation frauduleuse de son accès. Le cas échéant, il peut demander la suspension de son accès dans les conditions prévues dans des présentes CGS.
- e) En cas d'utilisation frauduleuse des identifiants de connexion de l'Utilisateur du fait d'une faute ou négligence imputable à l'Utilisateur, ou à une personne sous son contrôle ou son autorité hiérarchique, l'Utilisateur sera responsable envers Vertu de toute perte ou détérioration de données quelles qu'elles soient, et plus généralement de tout dommage subi en raison d'une utilisation des Services non conforme aux règles édictées dans les présentes conditions générales.
- f) En cas de perte et/ou d'oubli du mot de passe, l'Utilisateur pourra demander la réinitialisation de son mot de passe.

7.2 Suspension et suppression de l'Espace Personnel

- a) L'Utilisateur peut demander la suspension ou la suppression de son accès à tout moment, sous réserve qu'il ne soit pas engagé dans une procédure de Négociation, d'Arbitrage ou de Recouvrement.
- b) L'Utilisateur demande par écrit la suspension ou la suppression de son Espace Personnel par un email envoyé à l'adresse suivante : contact@vertu-recouvrement.com. Cette demande indiquera la dernière adresse email ayant servi à l'utilisation des Services.
- c) A compter de la réception de la demande, Vertu s'engage à suspendre ou à supprimer l'Espace Personnel dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quinze (15) jours suivants la demande de suspension ou de suppression. Pendant ce délai, l'Utilisateur demeurera tenu par les CGS et les Conditions Tarifaires.
- d) Vertu se réserve le droit de suspendre, avec effet immédiat et sans préavis, un accès si une information donnée est incorrecte, non à jour, ou incomplète et porte atteinte au bon déroulement des Services, ou si l'utilisation du site <https://vertu-recouvrement.com> ou des Services par l'Utilisateur viole toute disposition législative ou réglementaire nationale ou internationale applicable, les CGS ou porte atteinte au bon fonctionnement du site <https://vertu-recouvrement.com> et/ou des Services.
- e) L'Utilisateur aura la possibilité d'expliquer les circonstances qui ont conduit Vertu à prendre la décision de suspension, dans les quinze (15) jours suivant la suspension de son accès, par un email envoyé à l'adresse suivante : contact@vertu-recouvrement.com. Si le(s) manquement(s) ayant entraîné la suspension de l'accès et/ou les motifs invoqués ne sont pas de nature à valablement justifier le(s) manquement(s) relevé(s), Vertu procédera à la suppression de l'accès.



- f) L'accès aux Utilisateurs est maintenu, à l'issue de chaque Litige, pour une durée minimale de 3 (trois) mois, au-delà de laquelle Vertu pourra, sans préavis, fermer les accès et archiver le dossier. Toutes les données relatives à un Litige seront supprimées dans un délai maximum de 2 ans.

- g) La suppression de l'Espace Personnel ne donnera en aucun cas lieu au remboursement de toute somme payée à Vertu.



Titre IV UTILISATION DES SERVICES

Article 8 Communications et Notifications

- 8.1 En acceptant les CGS, l'Utilisateur consent à ce que des communications et Notifications lui soient envoyées durant l'utilisation des Services.
- 8.2 Les Notifications ou communications émanant de Vertu sont effectuées par voie électronique, à l'adresse électronique de la Partie telle que communiquée par celle-ci.
- 8.3 L'Utilisateur est invité à autoriser l'envoi des communications et Notifications dans sa boîte de réception pour éviter toute réception dans sa boîte de courriers indésirables. A cet égard, les Utilisateurs s'engagent à vérifier régulièrement leurs courriers indésirables pour prendre connaissance d'éventuelles Notifications.
- 8.4 Vertu se réserve également la possibilité d'envoyer des communications et Notifications par courrier.

Article 9 Droit de rétractation

Lors de la procédure de paiement des Services, il est demandé aux clients d'indiquer s'ils donnent leur accord pour l'exécution immédiate des Services. Les clients qui ont coché la case « je demande l'exécution immédiate des services proposés par Vertu et renonce à mon droit de rétractation » ne peuvent se rétracter ni prétendre à aucun remboursement de la part de Vertu.

Article 10 Maintenance

Le fonctionnement du Service peut être interrompu temporairement pour procéder à des opérations de maintenance ou de mises à jour sans préavis.



Titre V CONDITIONS DE PAIEMENT

Article 11 Prix des Services

- 11.1 Les prix des Services sont fixés dans les Conditions Tarifaires annexées aux présentes CGS.
- 11.2 Chaque Partie paie le prix de chaque Service dont il fait la demande, tels que décrits dans les Conditions Tarifaires.

Article 12 Paiement des services de l'Avocat Partenaire

- 12.1 L'Utilisateur donne mandat à Vertu de régler les honoraires de l'Avocat Partenaire relatifs à la Mise en Demeure, en son nom et pour son compte.
- 12.2 Si les Parties souhaitent obtenir des prestations juridiques plus larges que la Mise en Demeure, les prestations juridiques complémentaires seront réglées directement entre les mains de l'Avocat Partenaire.

Article 13 Modalités de paiement

13.1 Principes généraux

- 13.1.1 L'Utilisateur devra payer l'intégralité des frais notamment les Frais de Dossier préalablement à toute ouverture d'une procédure de Recouvrement par Vertu.
- 13.1.2 Les Frais de Dossier ne sont en aucun cas remboursables.
- 13.1.3 L'Utilisateur devra s'acquitter des commissions de succès dues pour le Recouvrement dans les conditions décrites dans les Conditions Tarifaires annexées.
- 13.1.4 Les Parties ne peuvent télécharger sur la Plateforme qu'un nombre limité de pages de documents afférents au dossier de Recouvrement, les pièces supplémentaires ne seront pas prises en considération ou seront supprimées par Vertu.

13.2 Recouvrement

- 13.2.1 Les Frais de Dossiers afférents à une demande de Recouvrement figurent dans les Conditions Tarifaires. Ils varient en fonction de la souscription par l'Utilisateur d'un Abonnement ou non.
- 13.2.2 La créance recouvrée fait naître droit à commission de succès dès réception du paiement, que celui-ci soit complet ou partiel.
- 13.2.3 La commission de succès sera due par l'Utilisateur si le paiement est obtenu dans les 12 mois suivant l'envoi de la Mise en Demeure envoyée au début de la phase de recouvrement amiable
- 13.2.4 Les sommes dues par les débiteurs seront directement versées au profit de Vertu, qui déduira sa commission de succès des montants qu'il retransmettra à l'Utilisateur.



- 13.2.5 Dans l'hypothèse où un débiteur paierait directement l'Utilisateur, ce dernier devra immédiatement informer Vertu de la réception de tout paiement (partiel ou total). En pareille hypothèse, il devra régler la commission de succès due à Vertu dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception de tout paiement (partiel ou total).
- 13.2.6 A défaut de règlement dans ce délai, Vertu pourra mettre en œuvre tous les moyens légaux à sa disposition pour obtenir le règlement des sommes dues, ainsi que tout dommage-intérêt permettant d'indemniser son préjudice. Toutes les sommes impayées à la date d'exigibilité porteront intérêt aux taux directeur de la BCE majoré de 10 points en vigueur à la date d'exigibilité, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de frais de recouvrement pour créance non payée de quarante (40) euros par facture, à compter du lendemain de la date d'exigibilité et jusqu'au règlement effectif.
- 13.2.7 La facturation d'intérêt de retard et des frais administratifs de recouvrement n'interdisent pas Vertu, à sa discrétion, de mettre en œuvre une procédure en justice afin d'obtenir des dommages et intérêts complémentaires.



Titre VI RESPONSABILITE

Article 14 Responsabilité de Vertu et de l'Utilisateur

- 14.1 L'Utilisateur s'engage à utiliser exclusivement les Services pour son compte propre et à ne prendre aucun engagement pour des tiers.
- 14.2 L'Utilisateur est seul responsable des actions, des écrits et de toute utilisation faite de son Espace Personnel, sauf dans l'hypothèse où il serait prouvé qu'un dysfonctionnement est imputable à Vertu. L'Utilisateur ne devra en aucun cas divulguer à des tiers ses identifiants et mot de passe pour accéder à son Espace Personnel sur <https://vertu-recouvrement.com>.
- 14.3 L'Utilisateur s'engage à :
- a) Renseigner les informations qui lui sont demandées avec complétude, exactitude, sincérité et de bonne foi,
 - b) Agir de manière honnête, transparente et loyale lorsqu'il utilise les Services,
 - c) Ne pas utiliser la Plateforme d'une manière qui pourrait altérer son bon fonctionnement,
 - d) N'utiliser les Services que pour résoudre des Litiges existants,
 - e) Ne pas utiliser les Services dans le but de résoudre des Litiges en rapport avec les domaines suivants : sexe (notamment pornographie, prostitution, escorte), armes, drogue, jeux d'argent ou relatif à une activité illégale,
 - f) Ne pas utiliser les Services d'une manière qui constituerait une violation de toute loi ou réglementation nationale ou internationale en vigueur, de tout acte juridique et toutes autres règles ayant force de loi, ou encore à des fins abusives ou de façon déloyale, peu important que cette violation soit intentionnelle ou non,
 - g) Ne pas télécharger de documents ni de renseigner des informations et données qui contreviendraient à des lois, règlements ou normes nationales ou internationales ni aux CGS,
 - h) Ne pas tenir de propos agressifs, insultants, violents, dénigrants, diffamatoires, injurieux, haineux, discriminatoires, obscènes, homophobes, xénophobes, incitant à la haine, sexuellement explicites ou autrement répréhensibles à l'encontre de l'un des Intervenants.
- 14.4 L'Utilisateur reconnaît qu'au cas où :
- a) il ne respecterait pas les engagements pris aux termes de l'article 14.3 des présentes CGS, il (i) serait responsable des conséquences tant à l'égard de Vertu que des autres Intervenants et tiers et (ii) verrait ses Procédures Vertu en cours clôturées sans pouvoir prétendre à un quelconque remboursement et son Espace Personnel suspendu, et



- b) il ne fournirait pas des informations complètes, exactes et sincères concernant les dossiers qu'il soumet à Vertu, ni Vertu ni aucun Intervenant ne pourrait être tenu responsable des conséquences qui pourraient en découler.
- 14.5 L'Utilisateur déclare être pleinement conscient des caractéristiques et limites d'Internet et des services offerts sur support digital et les accepter sans que la responsabilité de Vertu ne puisse en aucun cas être engagée. A ce titre, l'Utilisateur reconnaît que :
- a) Le site <https://vertu-recouvrement.com> est susceptible d'être, à tout moment, totalement ou partiellement indisponible du fait notamment de dysfonctionnements de la connexion Internet ou d'une saturation liée à sa fréquentation, de l'installation de mises à jour, d'opérations de maintenance technique ou plus généralement de toute autre intervention sur le site ;
- b) Les délais de téléchargement ou l'accessibilité aux données sont susceptibles d'influer sur les délais d'exécution des Services.
- 14.6 Les Utilisateurs sont invités à signaler tout dysfonctionnement à l'adresse suivante : contact@vertu-recouvrement.com.
- 14.7 L'Utilisateur reconnaît que la responsabilité de Vertu ne pourra en aucun cas être engagée dans les cas suivants :
- a) Pour tout retard pris dans le traitement de la procédure de Recouvrement du fait d'un manquement imputable à l'une ou l'autre des Parties ou à l'Avocat Partenaire ;
- b) En cas de défaut de collaboration de l'une des Parties à la procédure de Recouvrement , étant précisé qu'un tel défaut de collaboration rendrait la procédure de Recouvrement amiable impossible et qu'aucun remboursement de quelque nature que ce soit ne pourra être demandé à Vertu ;
- c) En cas d'inexécution totale ou partielle par l'une des Parties des engagements pris dans le cadre de la procédure de Recouvrement ;
- d) En cas d'utilisation du site <https://vertu-recouvrement.com> non conforme aux CGS ;
- e) En cas de défaut d'exécution des Services résultant d'un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, notamment les fournisseurs ou prestataires de Vertu ;
- f) En cas de force majeure, telle que définie par la loi et la jurisprudence françaises ;
- g) En cas d'utilisation illicite des données par un Avocat Partenaire, une Partie ou plus généralement par un tiers non imputable à Vertu. Il appartiendra à la victime d'engager les actions appropriées à l'encontre de l'auteur de l'utilisation illicite ;
- h) En cas de refus par Vertu de toute demande de Recouvrement ;



- i) En cas de propos agressifs, insultants, violents, dénigrants, diffamatoires, injurieux, haineux, discriminatoires, obscènes, homophobes, xénophobes, incitant à la haine, sexuellement explicites ou autrement répréhensibles tenus par l'un des Intervenants.
- 14.8 Sauf dispositions impératives contraires, Vertu ne pourra en aucun cas être responsable vis-à-vis des Utilisateurs pour (i) quel que type de dommages, pertes, coûts ou frais de quelle que nature que ce soit, ni pour (ii) des pertes de bénéfices ou de chance, pertes d'activités, pertes de contrat, pertes de jouissance, pertes de réputation ou pertes, ou dommage à des données, et ce, alors même que Vertu a ou aurait dû avoir connaissance de l'éventualité d'un tel dommage.
- 14.9 L'Utilisateur reconnaît que :
- a) Vertu n'est tenue que d'une obligation de moyens ;
 - b) Vertu n'engagera pas sa responsabilité si ses diligences ne permettent pas de résoudre le Litige ou de parvenir au Recouvrement des sommes dues ;
 - c) Vertu n'intervient en aucun cas dans la relation contractuelle établie entre les Utilisateurs et l'Avocat Partenaire et n'assume aucune responsabilité ayant pour origine ou découlant d'une telle relation. En conséquence, si l'Utilisateur n'est pas satisfait du conseil fourni par l'Avocat Partenaire, il doit s'adresser directement à ce dernier conformément au droit commun de la responsabilité civile professionnelle ;
 - d) Sauf dispositions impératives contraires, la responsabilité totale de Vertu et de ses sous-traitants vis-à-vis de chaque Utilisateur pour tout type de demandes ou réclamations (notamment, toute forme d'indemnisation) engagées en application des CGS ou en relation avec les Services qu'elle soit de nature légale, contractuelle, délictuelle, quasi-délictuelle ou autre ne pourra excéder trois (3) fois le prix du Service effectivement payé par l'Utilisateur à Vertu. Aucune indemnisation ne sera due par Vertu aux Utilisateurs au-delà de ce montant. Si aucune somme n'a été payée au titre des Services, Vertu n'engagera en aucun cas sa responsabilité ;
 - e) Seuls les dommages directs seront susceptibles d'engager la responsabilité du Vertu. Aucun dommage indirect (y compris mais sans s'y limiter, les pertes d'exploitation, pertes de chiffre d'affaires, pertes de commandes, manques à gagner, pertes de données ou autres informations, pertes de clientèle, pertes d'économies escomptées) ne sera susceptible d'engager sa responsabilité ;
 - f) Vertu ne peut en aucun cas être tenue responsable si l'Utilisateur demande à Vertu de procéder au Recouvrement d'une créance à tort, pour quelque raison que ce soit. En pareil cas, l'Utilisateur pourra en revanche engager sa responsabilité vis-à-vis de Vertu et de tout tiers y ayant intérêt, et notamment le débiteur.
 - g) A défaut de respecter les conditions posées à l'article 4.2.1 des présentes CGS, Vertu ne sera pas tenu responsable des éventuelles demandes et réclamations du débiteur ou de tiers et pourra immédiatement mettre fin à la procédure de Recouvrement, l'Utilisateur ne pourra alors prétendre à quelque remboursement que ce soit et devra couvrir Vertu contre toutes conséquences financières ou autres pour ce dernier.



- h) Au cas où l'Utilisateur confierait à Vertu une créance couverte par une obligation de confidentialité et ce, en contravention des stipulations de l'article 4.2.1 des présentes CGS, l'Utilisateur garantira Vertu contre conséquences directes et indirectes qui pourraient en découler, notamment à l'égard des tiers.

Article 15 Obligations et responsabilité de l'Avocat Partenaire

- 15.1 Après qu'il a accepté de traiter un dossier conformément à l'article 4.5.3.3 des présentes CGS, l'Avocat Partenaire s'engage à envoyer la Mise en Demeure sans délai.
- 15.2 L'Avocat Partenaire respectera strictement les obligations de confidentialité propres à sa profession, en particulier à l'égard des données et informations relatives aux Parties qui lui sont confiées et de manière générale à agir conformément aux règles de déontologie de cette profession, notamment contenues dans le Règlement Intérieur National de la Profession d'Avocat (RIN).
- 15.3 L'Avocat Partenaire refusera d'honorer une prestation en cas de conflit d'intérêts ou lorsque la prestation demandée par l'Utilisateur est contraire aux règles de déontologie de l'avocat, contraire à la loi, à la réglementation applicable ou aux présentes CGS.
- 15.4 La responsabilité de l'Avocat Partenaire ne peut être engagée en cas de mauvaise utilisation du Service par les Utilisateurs ou de vol ou de compromission de ses informations de connexion.
- 15.5 En aucun cas, l'Avocat Partenaire ne pourra être tenu responsable du :
- a) contenu des données et informations fournies par les Utilisateurs ;
 - b) non-respect total ou partiel d'une obligation et/ou défaillance des opérateurs des réseaux Internet et en particulier de son ou ses fournisseurs d'accès ;
 - c) non-respect total ou partiel par l'une des Parties des engagements pris lors de la procédure de Recouvrement ;
 - d) l'utilisation illicite des données par une Partie ou plus généralement par un tiers non imputable à l'Avocat Partenaire. Il appartiendra à la victime d'engager les actions appropriées à l'encontre de l'auteur de l'utilisation illicite.



Titre VII DONNEES PERSONNELLES

Article 16 Collecte et traitement des données

- 16.1 Vertu est respectueux de la vie privée et protège les données à caractère personnel des Utilisateurs.
- 16.2 Lors de l'utilisation du site <https://vertu-recouvrement.com> par l'Utilisateur, des données sont susceptibles d'être collectées et traitées en vue de permettre l'accès aux Services et à des fins de gestion administrative. Lors de la collecte des données, l'Utilisateur sera informé si certaines données à caractère personnel doivent être obligatoirement renseignées ou si elles sont facultatives. À défaut, l'accès au Service pourra être restreint ou impossible.
- 16.3 Afin de permettre à Vertu de fournir les Services, Vertu est autorisée, par l'acceptation des présentes CGS, à collecter et traiter les données relatives au Litige renseignées par les Utilisateurs. L'exigence de fourniture de ces données revêt un caractère contractuel et conditionne la fourniture des Services.
- 16.4 Vertu traite les données de l'Utilisateur aux fins notamment de la gestion des accès aux Services, la gestion de l'utilisation des Services, la communication avec les Utilisateurs, la conservation des dossiers, la mise à jour des accès ou la prévention et détection des fraudes ou abus. Les données de l'Utilisateur répondant à ces finalités sont conservées en base active pendant la durée de la fourniture des Services. Certains Services relevant de l'administration de la justice, les données afférentes sont archivées pendant dix (10) ans.

Article 17 Droit d'accès aux données

- 17.1 L'Utilisateur dispose d'un droit d'accès aux données personnelles le concernant.
- 17.2 L'Utilisateur dispose également du droit d'effacer les données personnelles le concernant, de limiter le traitement de ces données, ou de s'opposer, pour des motifs légitimes, au traitement de ces données. Néanmoins, dans le cas des Services, lorsque les données à caractère personnel sont strictement nécessaires à la constatation ou à l'exercice de droits en justice, l'Utilisateur reconnaît qu'il ne dispose pas d'un droit absolu d'effacer les données le concernant, de limiter et de s'opposer au traitement de ces données.
- 17.3 Toutefois, lorsque les informations personnelles le concernant sont inexactes ou incomplètes, tout Utilisateur peut demander la rectification de celles-ci.
- 17.4 Lorsque le traitement repose sur le recueil du consentement de l'Utilisateur, ce dernier peut y mettre fin à tout moment par email à l'adresse contact@vertu-recouvrement.com, sous réserve qu'il ne soit pas Partie à une procédure de Négociation ou d'Arbitrage en cours.
- 17.5 Lorsqu'il utilise les Services, l'Utilisateur dispose également du droit de donner des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après sa mort. Toute directive formulée par un Utilisateur peut être modifiée ou révoquée à tout moment.



- 17.6 L'Utilisateur pourra également bénéficier du droit à la portabilité de ses données. L'Utilisateur reconnaît néanmoins que la portabilité de ses données ne mettra fin à aucun lien existant sur le site <https://vertu-recouvrement.com> entre les Parties.
- 17.7 L'Utilisateur dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle.
- 17.8 L'exercice des droits susmentionnés par l'Utilisateur peut s'effectuer à tout moment, moyennant l'envoi d'un justificatif d'identité :
- Par voie postale : 25 rue du Général Foy 75008 Paris ;
 - Par voie électronique : contact@vertu-recouvrement.com.

Article 18 Prestataires tiers

- 18.1 Vertu peut être amené à employer un prestataire tiers ou sous-traitant pour la fourniture de certains Services.
- 18.2 L'accès du prestataire tiers ou du sous-traitant aux données à caractère personnel est strictement limité à ce qui est nécessaire pour la réalisation de sa mission pour Vertu.

Article 19 Sécurité des données

- 19.1 Vertu s'engage à prendre toutes les précautions utiles, mesures organisationnelles et techniques appropriées, au regard de la nature des données et des risques présentés par leur traitement, afin de préserver la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des données et, notamment, empêcher qu'elles soient corrompues ou compromises.
- 19.2 Les procédures de sécurité peuvent amener Vertu à demander aux Utilisateurs une preuve de leur identité, notamment une copie de leur pièce d'identité.
- 19.3 Les Utilisateurs sont encouragés à protéger leurs ordinateurs, tablettes, smartphones ou autre appareils similaires, selon les recommandations des organismes reconnus en la matière, à prévenir les infections par des programmes malveillants et les utilisations par des personnes non autorisées notamment en préservant la confidentialité de leurs identifiants et mots de passe.

Article 20 Confidentialité et divulgation des données

- 20.1 Toute personne ayant accepté les CGS reconnaissent que l'ensemble des données relatif à un Litige, son existence même, la procédure de Recouvrement, tous les documents et informations échangés dans le cadre des Services ne devront pas être divulgués.
- 20.2 Nonobstant ce qui précède, les Parties peuvent divulguer les informations mentionnées à l'article 20.1 des présentes CGS (i) pour satisfaire à une obligation légale ou réglementaire ou une demande d'une autorité administrative compétente, (ii) pour protéger ou exercer un droit ou (iii) si toutes les Parties y ont consenti.



- 20.3 Les Utilisateurs consentent à la divulgation des données à toutes les personnes participant directement ou indirectement aux Services ainsi qu'aux tiers auxquels ces Utilisateurs feraient appel dans le cadre des Services.
- 20.4 Les Utilisateurs imposent, le cas échéant, aux tiers auxquels elles feraient appel dans le cadre des Services la même obligation de confidentialité que celle prévue à l'alinéa précédent.
- 20.5 Conformément à la réglementation en vigueur, les données des Utilisateurs peuvent être communiquées aux autorités compétentes, sur requête pour répondre à une obligation légale.

Article 21 Propriété intellectuelle

- 21.1 L'Utilisateur reconnaît que Vertu et certains de ses partenaires sont les seuls titulaires des droits de propriété intellectuelle sur le site <https://vertu-recouvrement.com> et de Plateforme, ainsi que tous les droits de propriété intellectuelle y afférant.
- 21.2 L'Utilisateur s'engage à ne jamais porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle. Toute reproduction, représentation, modification ou adaptation totale ou partielle du site <https://vertu-recouvrement.com>, de Plateforme et/ou de tout ou partie des éléments s'y trouvant ou qui y sont incorporés est strictement interdite.
- 21.3 L'Utilisateur peut visionner, télécharger et imprimer le contenu du site <https://vertu-recouvrement.com> et de Plateforme pour un usage non commercial et en conformité avec son obligation de confidentialité prévue par les CGS.
- 21.4 L'Utilisateur conserve tout droit de propriété intellectuelle qu'il détient sur les documents, images, sons ou autres éléments qu'il télécharge ou enregistre sur le site <https://vertu-recouvrement.com> et de Plateforme.



Titre VIII DISPOSITIONS DIVERSES

Article 22 Service client et médiateur de la consommation

- 22.1 En cas de contestation relative à l'exécution des Services, l'Utilisateur peut transmettre sa réclamation écrite au service client de Vertu qui est joignable à l'adresse suivante : contact@vertu-recouvrement.com. Vertu traitera la réclamation dans un délai de quinze (15) jours.
- 22.2 Dès lors que la réclamation n'a pu trouver de solution, l'Utilisateur Consommateur peut recourir gratuitement à tout service de médiation destiné aux consommateurs.

Article 23 Résolution des différends

- 23.1 Avant toute action contentieuse, Vertu et l'Utilisateur chercheront, de bonne foi, à régler à l'amiable leurs différends relatifs à la validité, l'exécution et à l'interprétation des CGS et des Conditions Tarifaires. Pour ce faire, l'Utilisateur contacte Vertu en formulant sa demande par écrit, par email à l'adresse suivante : contact@vertu-recouvrement.com ou par voie postale à l'adresse suivante : 25 rue du Général Foy 75008 Paris. Vertu traitera la réclamation dans un délai d'un (1) mois.
- 23.2 A défaut de solution amiable trouvée dans le délai précité, Vertu et l'Utilisateur professionnel conviennent de soumettre leur différend aux tribunaux français dont le for exclusif est à Paris.
- 23.3 Pour les Utilisateurs Consommateurs, tout différend relatif à la validité, l'exécution et à l'interprétation des CGS sera soumis à une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, ou à la juridiction du lieu où le Consommateur demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Article 24 Droit applicable

Les présentes CGS sont soumises au droit français.

Article 25 Nullité d'une clause

La nullité de l'une quelconque des clauses des présentes CGS pour quelque cause que ce soit, n'affecte pas la validité des autres clauses des CGS, quelles qu'elles soient, ni des CGS dans leur ensemble, pour autant que l'économie générale de celles-ci soit préservée. Dans un tel cas, Vertu et l'Utilisateur s'engagent à substituer, si possible, à la clause illicite ou inapplicable, une clause licite correspondant à l'esprit et à l'objet de la clause illicite ou inapplicable.

Article 26 Non-renonciation

Si Vertu ou un Utilisateur n'exerce pas un droit, Vertu ou l'Utilisateur n'est pas réputé avoir renoncé à ce droit. De même, le fait pour Vertu ou l'Utilisateur de ne pas exercer un droit dans un cas particulier n'empêche pas Vertu ou l'Utilisateur d'exercer ce même droit dans un autre cas.



Article 27 Contact

Pour toute demande en rapport avec les présentes CGS, l'Utilisateur s'adresse à la Vertu par email à l'adresse suivante : contact@vertu-recouvrement.com ou par voie postale à l'adresse suivante : 25 rue du Général Foy 75008 Paris.



ANNEXE 1 – CONDITIONS TARIFAIRES

A1 – Recouvrement amiable

| Tarifs non abonnés | Tarifs abonnés |
|--|--|
| Frais de dossier : 4.999 XPF | Frais de dossier : 4.199 XPF |
| <i>Commission de succès :</i> | <i>Commission de succès :</i> |
| Entre 45.000 et 180.000 XPF : 17 % | Entre 45.000 et 180.000 XPF : 16 % |
| Entre 180.001 et 1.000.000 XPF : 16 % | Entre 180.001 et 1.000.000 XPF : 15 % |
| Entre 1.000.001 et 3.000.000 XPF : 12.5 % | Entre 1.000.001 et 3.000.000 XPF : 12 % |
| Entre 3.000.001 et 5.000.000 XPF : 10 % | Entre 3.000.001 et 5.000.000 XPF : 9.5 % |
| Entre 5.000.001 et 8.000.000 XPF : 7.5 % | Entre 5.000.001 et 8.000.000 XPF : 7 % |
| Entre 8.000.001 et 10.000.000 XPF : 5 % | Entre 8.000.001 et 10.000.000 XPF : 6.5 % |
| Au-delà de 10.000.001 XPF : 6 % | Au-delà de 10.000.001 XPF : 5.5 % |
| | <i>Abonnement : 9.999 XPF/mois</i> |

A2 – Recouvrement judiciaire

| Tarifs non abonnés | Tarifs abonnés |
|---|--|
| Frais de dossier : 18.999 XPF | Frais de dossier : 17.499 XPF |
| <i>Commission de succès :</i> | <i>Commission de succès :</i> |
| Entre 45.000 et 180.000 XPF : 20 % | Entre 45.000 et 180.000 XPF : 19 % |
| Entre 180.001 et 500.000 XPF : 18 % | Entre 180.001 et 500.000 XPF : 17 % |
| Entre 500.001 et 1.000.000 XPF : 16 % | Entre 500.001 et 1.000.000 XPF : 15 % |
| Entre 1.000.001 et 3.000.000 XPF : 13 % | Entre 1.000.001 et 3.000.000 XPF : 12 % |
| Entre 3.000.001 et 5.000.000 XPF : 10 % | Entre 3.000.001 et 5.000.000 XPF : 11 % |
| Entre 5.000.001 et 8.000.000 XPF : 12 % | Entre 5.000.001 et 8.000.000 XPF : 10 % |
| Entre 8.000.001 et 10.000.000 XPF : 10 % | Entre 8.000.001 et 10.000.000 XPF : 9 % |
| Au-delà de 10.000.001 XPF : 8 % | Au-delà de 10.000.001 XPF : 7.75 % |
| | <i>Abonnement : 9.999 XPF/mois</i> |

