

**RUBRIQUE RELATIVE AU FONCTIONNEMENT DE LA PLATEFORME,  
AU REFERENCEMENT, CLASSEMENT DES ANNONCES  
ET AUX AVIS PUBLIES SUR LE SITE [WWW.STOOTIE.COM](http://WWW.STOOTIE.COM)**

Version à jour au 22/12/2020

**1) Fonctionnement de la plateforme STOOTIE**

**1.1 Descriptif du service et qualité des Membres de la Plateforme**

STOOTIE est une plateforme permettant de mettre en relation des demandeurs de services du quotidien, avec des offreurs professionnels ou non (ci-après « **STOOTIE** » ou « **la Plateforme** »).

STOOTIE propose aux membres (consommateurs, professionnels ou non-professionnels) de la Plateforme (les « **Membres** »), d'héberger, de stocker et de rendre accessibles des demandes et des offres de service.

Ainsi, les Membres peuvent publier gratuitement une demande de service (la « **Demande** ») sur la Plateforme ; ces Membres sont désignés les « **Demandeurs** ». Les Membres peuvent également proposer leurs services (les « **Services** ») contre rémunération et répondre aux Demandes publiées par les Demandeurs ; ces Membres sont désignés les « **Offreurs** » ou les « **Stooters** ».

**Ces Offreurs peuvent avoir la qualité soit de consommateur ou non-professionnel, soit de professionnel.** La qualité de l'Offreur apparait sur son profil selon le statut déclaré par l'Offreur.

La Plateforme est une plateforme technique d'intermédiation. La Plateforme est donc hébergeur, en ce qu'elle met simplement en relation des membres, afin de conclure des contrats de prestations de service, auxquels elle n'est pas partie.

**1.2 Prix du service de mise en relation :**

La publication d'une Demande par le Demandeur est gratuite.

En contrepartie de la fourniture des services de mise en relation, la Plateforme perçoit des frais de mise en relation versés tant par le Demandeur que l'Offreur (les « **Frais de Mise en relation** »).

Le Demandeur devra s'acquitter, au moment de la réservation du Service en ligne, des frais qui viendront s'ajouter au prix du Service proposé par l'Offreur. Ce montant est calculé selon un taux dégressif par pallier en fonction du prix du Service proposé dans l'Offre, auquel pourront s'ajouter des frais fixes. Le montant total de ces frais est indiqué au Demandeur préalablement à la finalisation de son acte de réservation en ligne.

Par ailleurs, la Plateforme perçoit des Frais de Mise en relation versés par l'Offreur. Ces frais correspondent à 3% (trois pour cent) TTC du prix TTC du Service proposé dans l'Offre.

Si l'Offreur a souscrit à une formule d'abonnement, c'est alors le montant de l'abonnement précisé à la formule choisie par l'Offreur qui s'applique en lieu et place du pourcentage sur le prix du Service. Le montant de ces abonnements figure aux Conditions Particulières acceptées par l'Offreur et accessibles sur la Plateforme.

### **1.3 Modalités de paiement et mode de gestion de la transaction financière :**

La Plateforme met à disposition des Membres une Réservation Sécurisée opérée par Stripe, prestataire de service de paiement, qui permet notamment de réduire les risques d'annulation de dernière minute de la part d'un Membre et de sécuriser le paiement du Service.

La Réservation Sécurisée est intégralement gérée par Stripe, la Plateforme n'intervenant pas dans l'utilisation dudit service. L'ensemble des conditions et modalités liées au paiement via la Réservation Sécurisée est régi par les Conditions Générales d'Utilisation Stripe accessibles [ici](#).

La Réservation Sécurisée est effectuée par le Demandeur qui paye le montant du Service proposé par l'Offreur auquel s'ajoute les Frais de Mise en relation à sa charge, indiqués au 1.2 ci-dessus.

La somme est alors débitée auprès du Demandeur et est placée dans le compte tenu par Stripe et ne sera versée à l'Offreur qu'après réception de l'information de réalisation effective du Service par le Demandeur.

La réception du paiement du Demandeur constitue la confirmation de la Réservation Sécurisée. Cette Réservation Sécurisée permet au Demandeur de s'assurer que l'Offreur encaissera le montant dû au titre de la réalisation du Service qu'une fois l'opération effectuée et confirmée par le Demandeur.

### **1.4 Assurances et garanties proposées par la Plateforme :**

Comme indiqué ci-dessus, dans le cadre de la Réservation Sécurisée, le paiement du Service à l'Offreur n'est débloqué qu'après confirmation par le Demandeur de la bonne exécution de la prestation réalisée par l'Offreur. Le Demandeur peut ainsi contester le bon déroulement de la prestation par l'Offreur sous 72 (soixante-douze) heures à compter de la date prévue du Service afin de bloquer le processus de paiement de l'Offreur.

En outre, dans le cadre de la Réservation Sécurisée, le Membre bénéficie d'une assurance souscrite par la Plateforme auprès de la MAIF au bénéfice des Offreurs.

Ces assurances permettent de couvrir certains dommages causés par l'Offreur dans le cadre des Services réalisés et relevant de sa responsabilité.

Toutes les précisions sur ces garanties et leur étendue sont librement accessibles sur la page <https://stootie.com/assurance>.

Enfin s'agissant des Services, la garantie légale de conformité des biens mentionnée aux articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation et la garantie des défauts de la chose vendue prévue aux articles 1641 et suivants du Code civil ne sont pas applicables.

### **1.5 Annulation d'un Service réservé via la Plateforme :**

Que le Service soit proposé par un Offreur professionnel ou un consommateur ou non-professionnel, le Demandeur peut annuler sans frais un Service réservé via la Plateforme, ce à tout moment avant la réalisation du Service par l'Offreur.

Quand l'Offre est émise par un Offreur professionnel, le Demandeur consommateur bénéficie également du droit de rétractation prévu à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, suivant les modalités indiquées par l'Offreur professionnel. Le Demandeur doit le cas échéant faire valoir ses droits directement auprès de l'Offreur professionnel.

## 1.6 Modalités de règlement des litiges

La Plateforme n'étant pas impliquée dans la négociation et dans l'exécution des contrats conclus entre un Offreur et un Demandeur sur la Plateforme, elle n'est pas tenue d'intervenir dans les litiges éventuels entre un Offreur et un Demandeur.

Les réclamations, annulations et demandes de remboursement effectuées par le Demandeur doivent être directement adressées à l'Offreur et seront directement gérées entre le Demandeur et l'Offreur sans aucune intervention de la Plateforme. Il appartient au Demandeur et à l'Offreur de se mettre d'accord.

Toutefois, dans l'intérêt de la défense des Membres de la Plateforme et de son image de marque, la Plateforme met à disposition des Membres un service de règlement des litiges, dans l'hypothèse où ces derniers n'arriveraient pas à résoudre leur différend directement entre eux et à l'amiable, dans les conditions décrites à l'article 15 des [Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme](#). Toute réclamation d'un Membre devra être détaillée, indiquer clairement les raisons du litige et être transmise à la Plateforme par lettre simple ou par e-mail à l'adresse [contact@stootie.com](mailto:contact@stootie.com).

## 2) Référencement et classement des Annonces publiées sur la Plateforme

La présente section a pour objet de définir les conditions dans lesquelles les demandes et des offres de service (ci-après collectivement les « **Annonces** ») sont référencées et classées sur la Plateforme.

### 2.1. Conditions de référencement

Pour pouvoir déposer une Annonce sur la Plateforme, le Membre doit :

- disposer d'un compte créé conformément à l'article 5 des [Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme](#)
- avoir lu et accepté les [Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme](#),
- avoir déclaré son statut soit de professionnel, soit de consommateur ou non professionnel,
- créer une Annonce respectant les [Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme](#) en particulier ses articles 10 à 12 et ne contenant pas de Contenus contraires à la réglementation en vigueur ou à la rubrique « [Services interdits ou réglementés](#) »

### 2.2. Conditions de Déréférencement :

**Attention !** Les Annonces peuvent être retirées de la Plateforme, temporairement ou définitivement :

a) si ces dernières ne respectent pas les dispositions législatives et/ou réglementaires en vigueur et notamment si les Annonces :

- (i) portent atteinte aux droits d'auteur, brevets, marques, dessins et modèles, secrets de fabrication, enseigne et/ou à la vie privée des tiers et/ou portant atteintes aux mineurs ;
- (ii) sont diffamatoires, injurieuses, dénigrantes et/ou calomnieuses ;
- (iii) sont discriminatoires et/ou incitant à la violence ou à la haine raciale, religieuse ou ethnique, ou encore à la xénophobie ou à l'antisémitisme ;
- (iv) sont obscènes, pornographiques et/ou pédophiles, contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, ou dont l'objet ou la cause serait illégal ;
- (v) sont susceptibles d'être qualifiées de détournement, d'escroquerie, d'abus de confiance ou de tomber sous le coup de toute autre infraction pénale ;

- (vi) sont publiées en vue d'obtenir ou de tenter d'obtenir le transfert de sommes d'argent sans qu'il y ait en contrepartie la remise d'un service conforme aux Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme d'une valeur équivalente aux sommes sollicitées ;
- (vii) sont susceptibles d'endommager tout système informatique ou d'intercepter clandestinement toutes informations ou données à caractère personnel.

Les dispositions ci-dessus sont également valables pour tous les liens mis en ligne par le Membre et renvoyant vers des contenus illicites.

b) si ces dernières ne respectent pas les Conditions Générales d'Utilisation préalablement acceptées par les Membres.

Il en est ainsi en cas d'Offres de Services :

- (i) non autorisées tels que listés dans le document intitulé « Services interdits à la vente et professions réglementées » accessible [ici](#),
- (ii) pour lesquelles l'Offreur ne dispose pas des compétences et/ou qu'il n'est pas en mesure de délivrer notamment dans le délai indiqué dans l'Offre ;
- (iii) susceptibles de constituer l'exercice illégal d'une activité réglementée ou soumise à autorisation, quelle qu'elle soit.

Il en va de même :

- si l'Offre de service ne contient pas toutes les informations nécessaires afin que le Demandeur ne puisse pas être induit en erreur, notamment le descriptif, le prix, les délais d'intervention ;
- pour les Offres des Offreurs professionnels qui doivent respecter l'ensemble des règles et obligations leur incombant en leur qualité de professionnel, au regard de la loi applicable, notamment mais sans limitation du droit de la consommation (clarté de l'offre faite au consommateur, information du consommateur, disponibilité des services, conditions de livraison, droit de rétractation du consommateur, facturation et vente à distance, garanties etc.), du droit des sociétés, du droit social, du droit fiscal, de la législation relative aux pratiques commerciales déloyales, trompeuses ou agressives, et de celle relative aux soldes.

### **2.3. Critères de classement des Annonces**

Il est précisé que seules les Demandes sont publiées et accessibles à l'ensemble des Membres. Les Offres sont transmises uniquement au Demandeur suite à la publication par ce dernier de sa Demande.

#### **2.3.1 Critères de classement des Demandes :**

Les Demandes sont publiées, par défaut, par ordre chronologique de publication.

Si l'Offreur a rempli des critères de géographie lors de son inscription, alors l'Offreur ne voit dans le fil des demandes que celles correspondant à ses filtres, toujours par ordre chronologique de publication.

Il n'existe aucune contrepartie financière ou lien capitalistique permettant de favoriser et/ou mettre en avant les Demandes.

#### **2.3.2 Critères de classement des Offres**

Les huit premières Offres réceptionnées par la Plateforme sont présentées au Demandeur, ce nombre pouvant être supérieur si plusieurs Offreurs publient une Offre simultanément.

Pour l'Ile de France

Parmi ces Offres, sont présentées en priorité deux réponses provenant d'Offreurs dont l'évaluation est égale à 5 étoiles (voir l'article 16 des Conditions Générales sur l'évaluation) et trois réponses provenant d'Offreurs ayant souscrit un abonnement auprès de STOOTIE. Les autres Offres sont retenues par ordre chronologique d'émission.

#### Pour la Province

Les Offres sont retenues par ordre chronologique d'émission.

Il existe donc une contrepartie financière permettant de mettre en avant les Offres publiées par des Offreurs ayant souscrit un abonnement auprès de STOOTIE.

#### 2.3.3 Critères de classement des Offreurs (« Top 20 »)

Le classement « top 20 » d'une catégorie d'Offreurs est établi par ville, à partir du nombre de missions réalisées sur la plateforme, de la note moyenne des avis laissés par les clients et de la distance de l'utilisateur avec la ville concernée par le classement. La note moyenne correspond à l'ensemble des évaluations du Membre concerné depuis son inscription sur la Plateforme. Ces critères sont décrits avec le petit pictogramme "i" sur les pages concernées.

### **2.4. Durée et suppression des Annonces**

Le Membre est libre de supprimer son Annonce à tout moment

Les Annonces sont accessibles sur la Plateforme tant que le Service n'est pas réalisé, ce pendant une durée de 1 (un) mois.

Une fois le Service réalisé, la Demande peut figurer sur la Plateforme à titre d'exemple de prestations réalisées par des Offreurs, étant précisé que ne figurent que le titre et le texte de l'Annonce, le prix de la prestation et le nom de l'Offreur, à l'exclusion du nom du Demandeur.

### **2.5. Signalement des Offres**

Tout Membre peut signaler gratuitement à STOOTIE une Annonce qui lui semblerait contraire à la présente rubrique, directement sur la Plateforme via un bouton « SIGNALER ». STOOTIE prendra alors connaissance du signalement et pourra supprimer l'Annonce litigieuse. Dans cette hypothèse, STOOTIE informera l'auteur de l'Annonce concernée des motifs de suppression de l'Annonce par email à l'adresse renseignée par le Membre lors de la création de son compte. Le Membre pourra alors formuler ses observations en réponse, et STOOTIE y répondra.

## **3) Politique concernant les avis publiés sur la Plateforme**

La Plateforme offre la possibilité aux Membres de donner leurs avis sur les Services proposés via la Plateforme (ci-après les « Avis »). Il est précisé que les avis sont tous issus de missions réalisées via la Plateforme depuis son lancement.

### **3.1. Modalités de dépôt d'un Avis**

Afin de publier un Avis sur la Plateforme, le Membre doit disposer d'un compte.

Le Membre qui souhaite laisser un Avis sur la Plateforme doit :

- Pour un Offreur : réaliser une mission sur la plateforme et attendre que le client la déclare comme achevée.

- Pour le Demandeur : payer une mission sur la plateforme et la déclarer comme achevée.

Après cette étape, l'Offreur et le Demandeur sont, chacun de leur côté, invités à donner leur avis sur l'autre.

La fourniture de ces informations conditionne la publication de l'Avis sur la Plateforme.

Il est entendu que le Membre est libre de laisser un Avis ou non et ne reçoit aucune contrepartie en échange.

### **3.2. Typologie des Avis**

Les Avis sont l'expression de l'opinion personnelle du Membre sur son expérience. Il est précisé que l'Avis peut aussi bien concerner un Offreur qu'un Demandeur.

La Plateforme n'oriente pas le Membre lors du dépôt de son Avis, de sorte que ce dernier est libre de sa notation et de son commentaire, sous réserve de respecter la présente rubrique et les Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme qu'il a préalablement acceptées.

De façon générale les Membres vont juger de manière objective leur niveau de satisfaction de la prestation de l'Offreur, la réaction et l'interaction avec le Membre, la qualité de l'échange.

Les Avis sont constitués d'une note et/ou d'un commentaire :

- La note est donnée par le Membre sous forme d'attribution « d'étoiles ». La note maximum est de 5 (cinq) étoiles.
- Le commentaire est l'appréciation du niveau de satisfaction de la prestation de l'Offreur, la réaction et l'interaction avec le Membre, la qualité de l'échange. Il est librement inscrit par le Membre dans le champ prévu à cet effet dans le formulaire de collecte de l'Avis.

Ces notes et commentaires sont publics et accessibles à tous les Membres sur le profil des Membres. La note associée au profil d'un Membre correspond à la moyenne de l'ensemble des évaluations du Membre concerné depuis son inscription sur la Plateforme.

La notation a vocation à permettre l'amélioration de la qualité de l'exécution des services et n'a pas pour objectif d'exclure un Membre de la Plateforme.

Les Membres s'engagent à utiliser de manière loyale, honnête et objective le système de notation, toute utilisation abusive étant susceptible d'entraîner la responsabilité de celui qui en abuse.

### **3.3. Contenu des Avis**

Dans le cadre de la publication des Avis, les Membres doivent respecter la présente Rubrique et les Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme qu'ils ont préalablement acceptées, et notamment l'article 10 « Obligations et responsabilité des Membres ».

En outre, les Membres ne doivent pas publier d'Avis, et plus généralement de contenus, contraires aux dispositions législatives et/ou réglementaires en vigueur. Ils s'interdisent notamment de publier des Avis et des contenus :

- dont il sait que son contenu est faux ou fallacieux ;
- qui est, ou peut raisonnablement être considéré comme étant diffamatoire, haineux, discriminatoire, obscène, violent, injurieux, homophobe, raciste ou incitant à la diffamation, à la haine, à la discrimination, à l'homophobie, au racisme ou à la violence et de manière générale, dont le contenu est contraire aux bonnes mœurs ;

- qui comporte des références à d'autres sites Internet et/ou intègre des liens hypertextes qui renvoient vers d'autres sites Internet ;
- qui comporte des données à caractère personnel ;
- qui est utilisé à des fins personnelles ou professionnelles et notamment à des fins promotionnelles ou publicitaires ;
- qui viole tout droit d'auteur, brevet, marque de commerce, secret commercial ou autres droits de propriété ou droits de publicité ou de confidentialité de tout tiers ; et/ou,
- pour lequel il a été payé ou a reçu une rétribution par tout tiers ;
- qui d'une manière générale, viole toute loi ou réglementation en vigueur.

D'une manière générale, les Avis devront porter exclusivement sur les Services.

Si le Membre souhaite partager un retour d'expérience relatif à sa relation avec STOOTIE, il devra contacter directement le service client de STOOTIE à l'adresse : [contact@stootie.com](mailto:contact@stootie.com) ou directement pas chat sur le site ou l'application Stootie et ne pas laisser un avis à ce sujet.

### **3.4. Critères de diffusion et de classement des Avis**

La Plateforme ne filtre pas les évaluations, de sorte que tous les Avis, qu'ils soient positifs ou négatifs, sont susceptibles d'être publiés sur le site. Les Avis sont diffusés dans leur intégralité.

Les avis sont classés par ordre chronologique du plus récent au plus ancien.

### **3.5. Processus de modération des Avis :**

Les évaluations non conformes à la présente politique concernant les Avis peuvent faire l'objet d'une modération a posteriori. Aucune modération n'est réalisée avant la publication.

La modération est réalisée a posteriori par la Plateforme dès lors que l'Avis diffusé a fait l'objet d'un signalement.

### **3.6. Délai de publication et de conservation des Avis**

Les Avis sont publiés tant que le Membre a un compte ouvert sur la Plateforme et pendant un délai de 10 ans à compter de leur publication sur la Plateforme. Passé ce délai de 10 ans ou si le Membre se désinscrit ou si son compte est supprimé, les avis seront anonymisés (c'est-à-dire qu'il est impossible d'identifier la personne physique étant à l'origine de l'Avis), afin de les conserver sans limitation de durée.

### **3.7. Processus de Signalement des Avis**

Tout Membre peut signaler, gratuitement, à STOOTIE tout Avis qui lui semblerait contraire à la présente rubrique directement sur la Plateforme dans la rubrique « SIGNALER », ou par e-mail à l'adresse suivante : [contact@stootie.com](mailto:contact@stootie.com).

De même, l'Offreur qui a réalisé un Service faisant l'objet d'un Avis peut adresser gratuitement à STOOTIE un signalement motivé s'il a un doute sur l'authenticité de cet Avis par e-mail à l'adresse suivante : [contact@stootie.com](mailto:contact@stootie.com).

STOOTIE prendra alors connaissance du signalement et pourra décider de supprimer l'Avis litigieux. Dans cette hypothèse, STOOTIE informera l'auteur de l'Avis concerné des motifs de suppression de l'Avis, par email à l'adresse renseignée par le Membre lors de la création de son compte. Le Membre pourra alors formuler ses observations en réponse, et STOOTIE y répondra.