



CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

Missions enquêtes – Donneur d'ordre

Version applicable à compter du 23 Juillet 2021

1. OBJET

SHERLOK édite la plateforme (ci-après la « **Plateforme** ») accessible sur le site internet www.sherlok.io ou sous forme d'application mobile.

A travers cette Plateforme, SHERLOK propose à des personnes physiques ou morales (ci-après « **Donneurs d'ordre** ») d'être mis en relation avec des agents (ci-après « **Agents** ») afin que ces derniers réalisent pour eux des missions de vérification d'informations (ci-après « **Missions** »).

SHERLOK et les Donneurs d'ordre sont ci-après désignés ensemble ou individuellement une « **Partie** ».

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après les « **CGU** ») ont ainsi pour objet de fixer les modalités et conditions d'utilisation de la Plateforme par les Donneur d'ordres, ainsi que de définir les droits et obligations des Parties dans ce cadre.

Il est entendu que SHERLOK n'est partie à aucun contrat ou relation contractuelle, de quelque nature que ce soit, conclu entre les Donneurs d'ordre et les Agents de sa Plateforme.

2. DÉFINITIONS

Sauf stipulation contraire au présent Contrat ou à moins que le contexte n'impose une autre interprétation, les mots et expressions commençant avec une lettre majuscule auront la signification qui leur est donnée dans le présent document :

CGU : désigne le présent contrat et ses éventuelles annexes (politique de confidentialité, sous-traitance des données personnelles, etc)

Compte: désigne le compte du Donneur d'ordre lui permettant d'accéder aux Services proposés par la Plateforme à partir de ses identifiants de connexion.

Plateforme : désigne la solution accessible depuis l'application ou sur le site internet www.sherlok.io

Services : désigne l'ensemble des services proposés par la Plateforme en application des présentes CGU.

3. DUREE

Les présentes CGU s'appliquent pendant toute la durée d'utilisation des Services et/ou jusqu'à la fermeture du Compte.

Pour ce faire, le Donneur d'ordre pourra se rendre dans la rubrique Mon Profil.

4. INSCRIPTION A LA PLATEFORME

4.1 Acceptation des CGU

L'inscription à la Plateforme ainsi que l'utilisation des Services supposent l'acceptation pleine et entière des présentes CGU.

En cochant la case correspondant à la phrase suivante « **je certifie avoir lu et accepté les CGU** », le Donneur d'ordre reconnaît qu'il est pleinement informé et qu'il est tenu par l'ensemble des dispositions des CGU. Le fait de cocher la case sera réputé avoir la même valeur qu'une signature manuscrite de sa part.

4.2 Conditions d'inscription

La Plateforme et les Services sont accessibles :

- à toute personne physique disposant de la pleine capacité juridique pour s'engager au titre des présentes CGU. Le Donneur d'ordre qui ne dispose pas de la pleine capacité juridique ne peut accéder à la Plateforme et aux Services ;
- à toute personne morale agissant par l'intermédiaire d'une personne physique disposant de la capacité juridique pour contracter au nom et pour le compte de la personne morale.

Les Donneurs d'ordre professionnels peuvent, dans le cadre de leur activité, agir en tant que mandataires de leurs clients. Dans ce cas, ils s'engagent à accéder et utiliser les Services au nom et pour le compte de leurs propres clients et s'engagent à disposer d'un mandat en bonne et due forme.

4.3 Modalités d'inscription

Les Donneur d'ordres utilisant la Plateforme sont tenus d'ouvrir un compte sur la Plateforme leur permettant de gérer leur utilisation des Services.

Tout Donneur d'ordre qui souhaite ouvrir un Compte est alors tenu de :

- remplir un formulaire d'inscription, en y complétant toutes les informations requises :
 - S'il s'agit d'une personne morale : notamment sa raison sociale, son siège social, son numéro SIRET, son numéro de téléphone, une adresse email de contact, et toute information demandée sur la Plateforme.
 - S'il s'agit d'une personne physique : notamment son nom, prénom, son numéro de téléphone, une adresse, une adresse email de contact, et toute information demandée sur la Plateforme.
 - Le Donneur d'ordre reconnaît et accepte que l'adresse email renseignée sur le formulaire d'inscription constitue son identifiant de connexion.
- choisir un mot de passe. Le Donneur d'ordre a la possibilité de changer son mot de passe à tout moment. Il est recommandé de changer régulièrement de mot de passe ;
- suivre la procédure qui lui sera indiquée pour la validation de son email ;

- Fournir un relevé d'identité bancaire ;
- finaliser la configuration de son profil sur le Site.

Les réponses dans le formulaire d'inscription de l'ensemble des champs obligatoires sont indispensables pour permettre d'utiliser les Services. A défaut, l'inscription ne pourra pas être prise en compte.

Le Donneur d'ordre garantit par ailleurs SHERLOK que les informations renseignées sur le formulaire d'inscription lors de l'ouverture de son Compte sont exactes. Le Donneur d'ordre déclare ainsi avoir renseigné les informations de manière sincère et exacte et s'engage à mettre à jour sans délai lesdites informations en cas de modification. SHERLOK ne pourra en aucun cas être tenue responsable de la non-véracité des informations transmises et/ou communiquées par le Donneur d'ordre.

Le Donneur d'ordre s'engage à utiliser les Services personnellement, et à ne permettre à aucun tiers de les utiliser à sa place ou pour son propre compte, y compris à un autre Donneur d'ordre des Services, sauf à en supporter l'entièvre responsabilité.

Lorsque le Compte est ouvert pour le compte d'une personne morale, celui-ci peut être utilisé par la personne autorisée dont les renseignements personnels correspondent à ceux fournis lors de l'inscription aux Services, ainsi que par les utilisateurs de son personnel, ce que le Donneur d'ordre reconnaît et accepte expressément.

Le Donneur d'ordre est seul responsable de la bonne utilisation des Services et du Compte par les Donneur d'ordres de son personnel dans le respect des présentes.

Le Donneur d'ordre est par ailleurs responsable du maintien de la confidentialité de ses identifiants et mot de passe et reconnaît expressément que toute utilisation des Services depuis son Compte sera réputée avoir été effectuée par lui-même.

Dans l'hypothèse où le Donneur d'ordre constaterait que son Compte est ou a été utilisé à son insu, il s'engage à en avertir SHERLOK dans les plus brefs délais.

Le Donneur d'ordre s'interdit de monnayer, vendre, concéder, échanger et plus généralement, négocier tout ou partie de l'accès aux Services, aux serveurs de la Plateforme, ainsi qu'aux informations et autres contenus exploités par SHERLOK et/ou tout autre Donneur d'ordre sur la Plateforme dans le cadre de l'utilisation des Services.

4.4 Vérification

SHERLOK peut, à des fins de transparence, d'amélioration de la confiance, ou de prévention ou détection des fraudes, mettre en place un système de vérification de certaine des informations fournies par le Donneur d'ordre sur son profil.

Le Donneur d'ordre reconnaît ainsi que toute référence sur la Plateforme à des informations dites « vérifiées », signifie uniquement qu'il a réussi avec succès la procédure de vérification existante sur la Plateforme afin de fournir aux autres, davantage d'informations sur lui. SHERLOK ne garantit toutefois ni la véracité, ni la fiabilité, ni la validité de l'information, ayant fait l'objet de la procédure de vérification.

5. LICENCE D'UTILISATION DE LA PLATEFORME

En souscrivant au présent Contrat, SHERLOK accorde au Donneur d'ordre pour la durée des présentes, une licence personnelle, non transférable et non exclusive lui permettant d'accéder et d'utiliser la Plateforme dans sa version existante à la date de signature des présentes, ainsi que dans toutes ses versions à venir le cas échéant, et uniquement pour son usage personnel dans le cadre des services fournis au titre du présent Contrat.

Cette licence ne confère au Donneur d'ordre aucun droit de propriété sur la Plateforme.

Le Donneur d'ordre s'interdit ainsi tout agissement et tout acte susceptible de porter atteinte directement ou indirectement aux droits de propriété intellectuelle détenus par SHERLOK sur la Plateforme.

Le Donneur d'ordre s'interdit toute autre utilisation et notamment ne pourra en aucune façon :

- modifier, traduire, arranger, adapter ou transformer la Plateforme y compris dans les conditions prévues par l'article L.122-6-1-I du Code de la Propriété Intellectuelle,
- procéder ou autoriser la décompilation ou l'assemblage inverse de tout ou partie de la Plateforme,
- distribuer, divulguer, commercialiser, louer ou céder à un tiers tout ou partie de la Plateforme ou de la documentation, ainsi qu'utiliser la Plateforme ou la documentation pour une finalité autre que celle autorisée au titre du présent Contrat.

Toute utilisation non autorisée est constitutive de contrefaçon et sanctionnée au titre des dispositions des articles L.122-4 et L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

6. ACCESSIBILITE A LA PLATEFORME

SHERLOK s'engage à faire ses meilleurs efforts pour maintenir un accès à la Plateforme 24H/24H, 7 jours / 7 jours, sauf dans les cas où les services seraient suspendus ou interrompus, notamment pour les motifs suivants :

- maintenance de la Plateforme ;
- évènements dépendant du fait d'un tiers et notamment toute difficulté liée aux opérateurs de télécommunication et aux systèmes informatiques utilisés par les membres ;
- évènements de force majeure, tels que définis par la jurisprudence des tribunaux français ;
- évènements dépendant du fait du Preneur d'ordre et notamment en cas de non-respect par ce dernier de l'une quelconque de ses obligations au titre du présent Contrat.

SHERLOK ne garantit pas que la Plateforme soit exempte de bug, d'erreur ou d'anomalie et décline ainsi toute responsabilité en cas de dysfonctionnement, d'interruption ou d'indisponibilité du service. Eu égard notamment à la complexité d'internet, l'inégalité des capacités des différents sous-réseaux, l'afflux à certaines heures, aux différents goulets d'étranglement sur lesquels SHERLOK n'a aucune maîtrise, la responsabilité de celle-ci sera limitée au fonctionnement de ses serveurs, dont les limites extérieures sont constituées par les points de raccordement. Le Donneur d'ordre reconnaît et accepte que la présente garantie de niveau de services ne couvre pas toute panne ou interruption des Services intervenant du fait des opérateurs télécoms ou fournisseurs d'accès à internet et au web mobile.

SHERLOK ne saurait être tenue pour responsable (i) des vitesses d'accès à ses serveurs, (ii) des ralentissements externes à ses serveurs, et (iii) des mauvaises transmissions dues à une défaillance ou à un dysfonctionnement de ces réseaux.

En cas de nécessité, SHERLOK se réserve la possibilité de limiter ou de suspendre l'accès à la Plateforme pour procéder à toute opération de maintenance et/ou d'amélioration.

En cas d'inaccessibilité à la Plateforme en raison de dysfonctionnements, SHERLOK fera néanmoins ses meilleurs efforts afin de résoudre ces dysfonctionnements dans les meilleurs délais et de tenir informé le Donneur d'ordre.

7. UTILISATION DES SERVICES

7.1 Publication des missions

SHERLOK met à la disposition du Donneur d'ordre un formulaire sur la Plateforme lui permettant d'adresser un ordre de mission pour la réalisation d'une Mission de vérification d'informations (ci-après la « **Mission** »).

Le Donneur d'ordre est tenu de renseigner les informations demandées et un délai sous lequel la Mission devra être réalisée.

En outre, le Donneur d'ordre s'engage à fournir des informations sincères et exactes. A ce titre, il est responsable du contenu de la Mission, et notamment de l'adresse renseignée, laquelle revêt un caractère important pour la bonne réalisation de la Mission.

En cas d'impossibilité pour l'Agent d'exécuter correctement la Mission, en raison d'une information incorrecte ou inexacte communiquée par le Donneur d'ordre, ce dernier en sera pleinement responsable. Aucune faute ne pourra être reprochée à l'Agent ou à la Plateforme.

L'Agent sera également en droit de percevoir sa rémunération, ce que le Donneur d'ordre reconnaît expressément.

Le Donneur d'ordre reconnaît à ce titre être seul responsable du contenu de la Mission publiée sur la Plateforme. En conséquence, il déclare et garantit l'exactitude et la véracité de son ordre de Mission publié sur la Plateforme.

SHERLOK se réserve la possibilité, à sa seule discrétion et sans préavis, de ne pas publier ou retirer, à tout moment, tout ordre de Mission qui ne serait pas conforme aux CGU.

7.2 Annulation des ordres de Mission

L'annulation d'un ordre de Mission est soumise aux conditions ci-après :

- Sans préjudice des dispositions concernant le droit de rétraction prévu pour les Donneurs d'ordre particulier, ces derniers peuvent annuler un ordre de Mission, sans frais, tant que celui-ci n'a pas été accepté par un Agent. Par conséquent, toute Mission acceptée par l'Agent ne

pourra être annulée par le Donneur d'ordre et donnera lieu au versement d'une rémunération dans les conditions prévues à l'article 8 des présentes.

- Si l'annulation est due au fait de l'Agent : Le Donneur d'ordre en sera averti par la Plateforme. Dans ce cas, l'Agent ne pourra réclamer aucune rémunération, à quelque titre que ce soit.

7.3 Validation des rapports de Mission

Les Missions seront réalisées par l'Agent, lequel s'engage à respecter le délai fixé par le Donneur d'ordre.

Une fois la mission effectuée, l'Agent s'engage à mettre à la disposition de du Donneur d'ordre son rapport de Mission, sur son Compte-Donneur d'ordre avant la fin du délai fixé par le Donneur d'Ordre, à compter de la réalisation de la Mission, sous réserve de l'obtention des éléments nécessaires à sa réalisation.

A la suite de l'envoi du rapport de Mission, le Donneur d'ordre disposera alors d'un délai de 72 heures (sauf modification de ce délai par la Plateforme) pour présenter une réclamation via son espace personnel ou par tout autre moyen mis à la disposition par SHERLOK.

En l'absence de contestation oude demande d'information complémentaires, dans ce délai, la Mission sera considérée comme ayant été validée par le Donneur d'ordre.

En cas de contestation du rapport de Mission par le Donneur d'ordre dans le délai susvisé, l'Agent en sera informé par SHERLOK. Dans ce cas, l'Agent disposera d'un délai de 72 heures pour prouver par tout moyen utile qu'il a effectué la Mission selon les modalités prévues entre les parties et conformément à l'état de l'art ou pour transmettre son rapport complété, modifié ou rectifié.

7.4 Règlement d'un litige

Dans le cas où le Donneur d'ordre continuerait à contester le Rapport de Mission, il en informera SHERLOK dans un délai de 72 heures suivant la réception du rapport complété, modifié ou rectifié par l'Agent. Cela suspendra toute transaction et le processus sera alors le suivant :

- Dans un premier temps, l'Agent et le Donneur d'ordre auront la possibilité de résoudre la situation par eux-mêmes et d'informer SHERLOK de leur décision commune. Dans ce cas, SHERLOK s'engage à se conformer à cette décision.
- Uniquement dans le cas où l'Agent et le Donneur d'ordre ne parviendraient pas directement à un accord ou ne souhaiteraient pas régler cette situation directement, l'Agent ou le Donneur d'ordre peuvent faire remonter le problème à SHERLOK et lui fournir les preuves pour appuyer leur position. Après que SHERLOK ait examiné la situation et dans le cas où SHERLOK considérerait que la Mission n'a pas été correctement réalisée, elle annulera la Mission. Dans le cas contraire, SHERLOK validera la mission et procèdera au versement de la rémunération à l'Agent dans les conditions définies à l'article 8 des CGU. Ces derniers s'engagent ainsi à se conformer à la décision de SHERLOK.

Les décisions prises par SHERLOK en lien avec la réclamation d'un litige, n'affectent pas vos droits contractuels ou légaux. Cette clause n'affecte pas votre droit d'engager des poursuites judiciaires devant un tribunal.

8. CONDITIONS FINANCIERES

L'accès aux Services fournis par SHERLOK est gratuit pour les Donneur d'ordres.

Les rémunérations des Missions effectuées par l'Agent par l'intermédiaire de la Plateforme sont fixées comme suit, ce que le Donneur d'ordre reconnaît expressément :

8.1 Compte d'achat

Le Donneur d'ordre a la possibilité de poster une mission sur la Plateforme :

- Soit en payant à la commande au moyen d'une carte bancaire ;
- Soit en ouvrant un compte d'achat sur la Plateforme, lequel pourra être alimenté selon les modalités fixées [ici](#).

Dans la seconde hypothèse, le Donneur d'ordre reconnaît que la Mission pourra être postée sur la Plateforme, sous réserve que son compte d'achat dispose d'une provision suffisante.

En outre, il reconnaît également que le montant de la provision sera affecté à la Mission commandée et qu'il perdra ainsi la disponibilité de ce montant sur son compte d'achat.

8.2 Rémunération fixe

L'Agent perçoit une rémunération fixe calculée selon le barème indiqué [ici](#), après validation de la Mission par le Donneur d'ordre.

8.3 Frais de service de la Plateforme

Le Donneur d'ordre est informé que, SHERLOK prélève, en contrepartie de l'utilisation de la Plateforme, des frais de services.

SHERLOK adressera au Donneur d'ordre une facture correspondant aux frais de service de la Plateforme pour chaque mission.

Les modalités de calcul des frais de service en vigueur sont accessibles [ici](#).

SHERLOK se réserve le droit de modifier à tout moment les modalités de calcul des frais de service. Ces modifications n'auront pas d'effet sur les frais de service acceptés par les Donneur d'ordres avant la date de prise d'effet de ces modifications.

9. DROIT DE RETRACTATION DU PARTICULIER

Le présent article ne s'applique qu'aux seuls Donneur d'ordres particuliers, utilisant les Services pour leurs besoins privés en dehors de toute activité professionnelle.

Droit de rétractation dans un délai de 14 jours :

Le Donneur d'ordre particulier est informé qu'il dispose d'un droit de rétractation dans le délai de quatorze (14) jours à compter de la publication d'un ordre de mission par l'intermédiaire du formulaire en ligne, lorsque cette publication a eu lieu 14 jours avant la date de la Mission.

Il peut exercer ce droit en contactant SHERLOK à l'adresse emailcontact@sherlok.io avant l'expiration du délai susvisé, en adressant à SHERLOK toute déclaration dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter, par exemple à travers le formulaire de rétractation prévu en annexe.

L'exercice du droit de rétractation n'a pas à être motivé. Aucune pénalité n'incombe au Donneur d'ordre particulier au titre de l'exercice de son droit de rétractation.

Renonciation expresse au droit de rétractation en cas de demande d'une mission 14 jours avant la Mission :

Le Donneur d'ordre particulier est expressément informé et accepte que s'il effectue une demande de mission 14 jours au moins avant la date de la Mission, les Services seront pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation. En conséquence, le Donneur d'ordre particulier renonce expressément dans cette hypothèse, à son droit de rétractation qui ne pourra donc pas être exercé, conformément à l'article L.221-28 du code de la consommation.

10. INFORMATION DU DONNEUR D'ORDRE

Le Donneur d'ordre est expressément informé que la mise en relation avec les Agents s'effectue automatiquement en fonction du lieu géographique de la Mission. SHERLOK n'influence pas le classement, le référencement ou la sélection des Agents pour leur mise en relation avec le Donneur d'ordre.

Le Donneur d'ordre est expressément informé que SHERLOK entretient une relation contractuelle avec les Agents mis en relation avec lui, dans le cadre strict de l'utilisation de la Plateforme et des Services.

Le Donneur d'ordre est expressément informé que l'Agent mis en relation avec lui a déclaré :

- être immatriculé auprès du registre du commerce et des sociétés ;
- être titulaire d'un agrément, obtenu auprès de la commission locale d'agrément et de contrôle dans le ressort du centre de formalité des entreprises auprès de laquelle il a été immatriculé ;
- le cas échéant, avoir obtenu une autorisation, laquelle est demandée auprès de la commission interrégionale d'agrément et de contrôle dont dépend l'agent. (dans le cas d'une personne morale) ;
- d'une manière générale, être en conformité avec l'ensemble de la réglementation applicable à la profession d'agence de recherches privées.

10.3 Signalement d'une infraction

Si vous pensez qu'un Membre, une Mission ou un contenu présente un risque imminent de dommage pour une personne, vous devez immédiatement contacter les autorités concernés ainsi que SHERLOK. En outre, si vous pensez qu'un Membre, une Mission ou un contenu constitue un manquement aux CGU, vous devez faire part de vos préoccupations à SHERLOK. Toutefois et sauf si la loi l'exige, SHERLOK n'est pas tenue de prendre des mesures en réponse à un signalement.

11. RESPONSABILITES ET GARANTIES

11.1 Responsabilités et garanties du Donneur d'ordre

Sans préjudice des autres obligations prévues aux présentes, le Donneur d'ordre s'engage à respecter les obligations qui suivent.

- Le Donneur d'ordre s'engage, dans son utilisation des Services, à respecter les lois et règlements en vigueur et à ne pas porter atteinte aux droits de tiers ou à l'ordre public. Il est en outre seul responsable du bon accomplissement de toutes les formalités notamment administratives, fiscales et/ou sociales et de tous les paiements de cotisations, taxes ou impôts de toutes natures qui lui incombent le cas échéant en relation avec son utilisation des Services.
- Le Donneur d'ordre reconnaît avoir pris connaissance des caractéristiques et contraintes, notamment techniques, de l'outil et des Services.
- Le Donneur d'ordre s'engage à fournir à SHERLOK tous les documents, éléments, données et informations nécessaires à la bonne exécution des Services. Plus généralement le Donneur d'ordre s'engage à coopérer activement avec SHERLOK en vue de la bonne exécution des présentes et à l'informer de toutes difficultés liées à cette exécution.

Il est strictement interdit au Donneur d'ordre d'utiliser les Services aux fins suivantes :

- l'exercice d'activités illégales, frauduleuses ou portant atteinte aux droits ou à la sécurité des tiers ;
- l'atteinte à l'ordre public ou la violation des lois et règlements en vigueur (notamment atteinte à la vie privée, atteinte aux biens, etc),
- l'intrusion dans le système informatique d'un tiers ou toute activité de nature à nuire, contrôler, interférer, ou intercepter tout ou partie du système informatique d'un tiers, en violer l'intégrité ou la sécurité ;
- l'aide ou l'incitation, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, à un ou plusieurs des actes et activités décrits ci-dessus;
- et plus généralement toute pratique détournant les Services à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été conçus.

11.2 Responsabilités et rôles de SHERLOK

SHERLOK s'engage à fournir les Services de mise en relation et d'accès à la Plateforme avec diligence et selon les règles de l'art, étant précisé qu'il pèse sur elle une obligation de moyens, à l'exclusion de toute obligation de résultat, ce que le Donneur d'ordre reconnaît et accepte expressément. Sa responsabilité est exclusivement limitée à la fourniture des Services selon les modalités décrites aux présentes, à l'exclusion de toute autre prestation.

SHERLOK intervient en qualité de courtier en ce qu'elle met à la disposition des Donneur d'ordres et des Agents des outils et moyens techniques leur permettant d'entrer en relation par l'intermédiaire de la Plateforme. La responsabilité de SHERLOK se limite à la fourniture de ces moyens, tels que décrits aux présentes et à la mise en relation des Donneurs d'ordre avec les Preneurs d'ordre.

Ainsi en utilisant la Plateforme et en acceptant les présentes CGU, le Donneur d'ordre reconnaît que SHERLOK n'est partie à aucun accord ou contrat conclu entre le Donneur d'ordre et l'Agent.

Le Donneur d'ordre et l'Agent contractant directement entre eux, SHERLOK ne saurait en aucun cas être partie à quelques litiges éventuels que ce soit entre l'Agent et le Donneur d'ordre, à l'exception de la procédure d'assistance prévue à l'article 7 des CGU.

Les Services sont fournis par SHERLOK tels quels et sans garantie d'aucune sorte, expresse ou implicite. SHERLOK ne garantit notamment pas au Donneur d'ordre (i) que les Services, soumis à une recherche constante pour en améliorer notamment la performance et le progrès, seront totalement exempts d'erreurs, de vices ou défauts, (ii) que les Services, étant standard et nullement proposés à la seule intention d'un preneur d'ordre donné.

SHERLOK ne contrôle ni la validité, ni la véracité, ni la légalité des annonces postées par les Donneur d'ordres.

En sa qualité d'intermédiaire, SHERLOK ne fournit aucun service d'enquêtes et n'agit pas en qualité d'agence de recherches privées, le rôle de SHERLOK se limitant à faciliter l'accès à la Plateforme.

Enfin, SHERLOK s'engage à procéder régulièrement à des contrôles afin de vérifier le fonctionnement et l'accessibilité de la Plateforme. A ce titre, SHERLOK se réserve la faculté d'interrompre momentanément l'accès à la Plateforme pour des raisons de maintenance.

12. SUSPENSION, LIMITATION ET RESILIATION DU COMPTE

Le Donneur d'ordre lorsqu'il a ouvert un Compte, ou SHERLOK peut chacun dénoncer les présentes CGU, sans avoir à justifier de motifs, à tout moment. La dénonciation prendra effet à l'issue d'un délai d'un (1) mois.

En cas d'inexécution par une Partie de l'une quelconque de ses obligations contractuelles et à défaut pour celle-ci d'y remédier dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception d'une mise en demeure de remédier audit manquement sous peine de faire application de la présente clause résolutoire expresse, demeurée sans effet, la Partie victime du manquement pourra résilier le contrat unilatéralement et immédiatement, de plein droit et sans formalité judiciaire par lettre recommandée avec avis de réception adressée à la Partie fautive, et ce sans préjudice de toute demande de dommages et intérêts et de toute pénalité qui lui serait éventuellement due.

En outre, en cas de violation de la part de le Donneur d'ordre des CGU, et notamment de ses obligations prévues à l'article 10.1, ou si SHERLOK a des raisons sérieuses de croire que ceci est nécessaire pour protéger sa sécurité et son intégrité, celles des autres membres ou de tiers, à des fins de prévention des fraudes ou d'enquêtes, SHERLOK se réserve la possibilité de :

- résilier, immédiatement et sans préavis, le présent contrat ; et/ou
- limiter l'accès et l'utilisation de la Plateforme ; et/ou
- suspendre de façon temporaire ou permanente le Compte.

Lorsque cela est nécessaire, le Donneur d'ordre sera notifié de la mise en place d'une telle mesure afin de lui permettre de donner des explications à SHERLOK. SHERLOK décidera, à sa seule discrétion, de lever les mesures mises en place ou non.

La résiliation des CGU n'emporte pas renonciation des Parties à l'exercice de tous autres droits et actions dont elles pourraient se prévaloir.

13. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ET MEDIATION

Le processus interne de traitement des réclamations SHERLOK est accessible aux utilisateurs professionnels éligibles dans le cadre de réclamations concernant les cas suivants :

- Non-respect présumé par SHERLOK de toute obligation en vertu du Règlement P2B (« Platform to Business ») de l'Union européenne (UE), ayant des conséquences sur vous.
- Problèmes techniques ayant des conséquences sur vous et se rapportant directement à nos services.
- Comportement ou mesures prises par SHERLOK, se rapportant directement à nos services et ayant des conséquences sur vous.

Fonctionnement

Vous pouvez envoyer une réclamation à notre équipe support (contact@sherlok.io). Une fois votre réclamation envoyée :

- Lorsque nous aurons reçu votre réclamation, vous recevrez un accusé de réception automatique de votre e-mail. Votre réclamation sera attribuée à un gestionnaire de dossier SHERLOK, qui tâchera de prendre contact avec vous sous 96 heures. Il est possible que nous vous demandions de fournir davantage d'informations sur votre réclamation ou d'envoyer des pièces justificatives.
- Le gestionnaire de dossier procédera à leur examen.
- Nous examinerons attentivement toutes les informations pertinentes dans le cadre de notre enquête, y compris pour déterminer si vous avez respecté nos CGU. Si la réclamation concerne une restriction, une suspension ou une résiliation de la part de SHERLOK, vous aurez la possibilité d'apporter des précisions sur les faits et les circonstances.
- Nous tâcherons de vous communiquer notre décision préliminaire dans les 15 jours ouvrés suivant la nomination d'un gestionnaire de dossier. Toutefois, selon la complexité de votre cas, cela peut prendre plus de temps. Nous vous inviterons à examiner cette décision.
- Vous disposerez alors de 5 jours ouvrés pour répondre et nous faire part de vos commentaires ou de toute autre information que vous jugez pertinente.

- Nous tiendrons compte de toutes vos informations et nous vous ferons part de notre décision concernant votre réclamation.
- Si vous avez épuisé toutes les solutions de ce processus et que vous n'êtes pas satisfait de la décision finale, vous pouvez contacter le service de médiation à l'adresse suivante :

Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris
39 avenue Franklin D. Roosevelt
75008 PARIS
<https://www.cmap.fr/>

14. PROPRIETE INTELLECTUELLE

SHERLOK est le titulaire des droits de propriété intellectuelle sur la Plateforme sans que cela ne concerne les logiciels tiers éventuellement présents dans la Plateforme, pour lesquels SHERLOK déclare en tout état de cause disposer des droits suffisants.

Le présent contrat ne confère au Donneur d'ordre aucun droit de propriété intellectuelle de quelque nature que ce soit sur la Plateforme, les logiciels la composant et tout contenu de toute nature exploité sur la Plateforme. Tous les éléments composant la Plateforme restent ainsi la propriété exclusive de SHERLOK, de même que toutes les corrections, mises à jour et nouvelles versions réalisées.

Le Donneur d'ordre s'engage à ne commettre aucun acte qui pourrait affecter les droits de propriété intellectuelle de SHERLOK sur la Plateforme et les éléments la composant, que ce soit par reproduction, par représentation ou par adaptation, modification, transformation. Toute utilisation et/ou accès non autorisé par SHERLOK au titre des présentes et/ou non conformes aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle est illicite et constituerait le délit de contrefaçon conformément aux dispositions de l'article L.335-3 du Code de la propriété intellectuelle.

SHERLOK reste également titulaire des droits sur ses noms, marques, logos, signes et dessins et aucune des stipulations aux CGU ne sera interprétée comme caractérisant un transfert ou une cession de droits sur ces derniers au bénéfice de l'autre Partie. Le Donneur d'ordre s'engage à respecter les droits de propriété de SHERLOK sur ses signes distinctifs, et notamment, s'interdit de susciter toute analogie et/ou confusion dans l'esprit du public à quelque fin que ce soit et par quelque mode que ce soit.

Chacune des Parties déclare être le légitime détenteur de tous les droits de propriété intellectuelle nécessaires à l'exécution des présentes CGU.

A ce titre, chacune des Parties garantit l'autre contre toute action ou revendication de tiers pour contrefaçon, et supportera seule toutes les conséquences de telles revendications, garantissant ainsi l'autre contre tout recours.

15. DONNEES PERSONNELLES

- Lors de l'utilisation de la Plateforme par le Donneur d'ordre, SHERLOK est amenée à recueillir, en tant que responsable de traitement, des données à caractère personnel concernant le Donneur d'ordre. SHERLOK se conforme, dans la collecte et la gestion de ces données, à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dans sa version actuelle ainsi qu'au Règlement Général sur la Protection des Données (« RGPD »).
A cet égard, le Donneur d'ordre est invité à prendre connaissance de la Politique de confidentialité.
- SHERLOK est également qualifiée de « sous-traitant » lorsqu'elle traite des données à caractère personnel pour le compte d'un responsable de traitement. C'est ainsi le cas lorsque le Donneur d'ordre stocke des informations sur des tiers sur la Plateforme (informations relatives au débiteur et à sa créance).
A cet égard, le Donneur d'ordre est invité à prendre connaissance de l'Annexe Sous-traitance.
- SHERLOK n'est donc pas responsable de la conservation des données collectées et stockées par le Donneur d'ordre par l'intermédiaire de la Plateforme qui reconnaît être seul responsable du traitement constitué à ce titre. Le Donneur d'ordre s'engage en conséquence à respecter toutes les obligations légales et réglementaires qui lui incombent en matière de protection des données à caractère personnel visant à garantir notamment la sécurité et la confidentialité des données personnelles.

16. INDEPENDANCE DES PARTIES

Chacune des Parties est indépendante juridiquement et financièrement agissant notamment en son nom propre, pour son propre compte et sous sa seule responsabilité. Aucune des stipulations du présent Contrat ne pourra être interprétée comme créant entre les Parties une société, une société en participation, une joint-venture, un mandat, une filiale, une relation d'agents ou d'employés à employeur, une association.

Chaque Partie demeure responsable de ses actes, allégations, engagements, prestations, personnels, données. Aucune ne peut engager la responsabilité de l'autre Partie de quelque manière que ce soit du fait de ses actes, allégations, engagements, prestations, personnels, données.

17. MODIFICATION DES CGU

SHERLOK pourra être amenée à modifier les présentes CGU afin de les adapter à son environnement technique et commercial ou afin de se conformer à la législation en vigueur. Toute modification des CGU sera notifiée au Donneur d'ordre avant son entrée en vigueur.

18. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes CGU sont régies par le droit français.

En cas de contestation sur la validité, l'interprétation et/ou l'exécution des CGU, les Parties conviennent que les tribunaux de Paris seront exclusivement compétents, sauf règles de procédure impératives contraires.

Tout Donneur d'ordre particulier étant un consommateur au sens du code de la consommation, il peut saisir en cas de litige conformément aux dispositions de l'article R.631-3 du même code, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

19. MEDIATION

Le présent article est uniquement applicable au Donneur d'ordre particulier qui utilise les Services en dehors de toute activité professionnelle pour ses besoins privés.

En cas de litige relatif aux présentes CGU, le Donneur d'ordre particulier est informé qu'il a la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation conformément aux dispositions de l'article L.616-1 du code de la consommation, et ce préalablement à l'introduction de toute action devant les tribunaux compétents.

A ce titre, il est informé que SHERLOK a adhéré aux services de médiation de Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris
39 avenue Franklin D. Roosevelt
75008 PARIS
<https://www.cmap.fr/>

Il peut également présenter, le cas échéant, ses réclamations relatives à la Plateforme ou aux Services, sur la plateforme de résolution des litiges mise en ligne par la Commission Européenne accessible sur le lien suivant :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>

La Commission Européenne se chargera de transmettre la réclamation aux médiateurs nationaux compétents. Conformément aux règles applicables à la médiation, vous êtes tenus, avant toute demande de médiation, d'avoir fait préalablement part par écrit à SHERLOK de tout litige afin d'obtenir une solution amiable.

Le site internet suivant www.economie.gouv.fr/mediation-conso comporte également toutes informations utiles en cas de litige transfrontalier.

20. MENTIONS LEGALES

EDITEUR

SHERLOK INTERNATIONAL
SAS au capital de 1000 euros
RCS de Nanterre 882943657
Siret : 88294365700016
TVA intra : FR88882943657
Siège social : 100 AVENUE DE LA MARNE 92120 MONTROUGE
Tel. : 0146731020

DIRECTEUR DE PUBLICATION

Monsieur Marc Antoine Delcroix

HEBERGEMENT

Société OVH
SAS au capital de 10.059.500 €
RCS de Lille : 424 761 419
TVA intra : FR22424761419
Siège social : 2 rue Kellermann BP 80157 ROUBAIX Cedex 1
Tel. : 0972101010