

Conditions Générales d'Utilisation de la plateforme CONSULTATION.TN

Version du 01 Juillet 2026

PREAMBULE

APP4MOB est une Société Anonyme, immatriculée au Registre du Commerce sous le numéro B24162862011, dont le siège social est situé au B3-2, International City Center 3, Centre Urbain Nord, 1082, Tunis - Tunisie. APP4MOB est l'opérateur de la plateforme en ligne dénommée CONSULTATION.TN proposant un service de mise en relation d'un Expert et de son Client en vue de la prestation d'un service.

Le présent document contractuel définit les droits et obligations des Utilisateurs dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme CONSULTATION.TN ainsi que les rôles et responsabilités d'APP4MOB dans le cadre de l'administration de la Plateforme CONSULTATION.TN.

Les documents associés (les «Documents Associés») sont les documents contractuels suivants :

- Charte sur la Protection des Données Personnelles
- Charte de Transparence
- Charte relative aux cookies

DÉFINITIONS

"Client" désigne toute personne physique utilisant la Plateforme pour bénéficier des services proposés par les Experts

"Codes Confidentiels" désigne les codes personnels qui se présentent sous la forme d'un identifiant et d'un mot de passe permettant à l'Utilisateur d'accéder à son Compte

"Compte" désigne l'espace personnel de tout Utilisateur dans lequel se trouve ses informations accessibles sur la Plateforme CONSULTATION.TN

"Expert" désigne toute personne physique ou morale proposant la fourniture de services sur la Plateforme CONSULTATION.TN à titre professionnel et selon les conditions définies par l'Expert

"KYC" (Know Your Customer) désigne le processus permettant de vérifier l'identité de l'Expert

"Plateforme CONSULTATION.TN" désigne la plateforme technique de mise en relation des Experts et de leurs Clients, accessible via le site web CONSULTATION.TN

"Service Utilisateurs" : Service d'assistance dédié aux Utilisateurs qui peut être contacté par e-mail, par téléphone ou par courrier postal

"Utilisateur" désigne indifféremment tout Client ou Expert utilisant la Plateforme CONSULTATION.TN

Article 1 : Objet

La Plateforme CONSULTATION.TN permet au Client de contacter un Expert pour bénéficier de ses prestations dans différents domaines, notamment de la psychologie, du bien-être, du coaching, de la nutrition, de la comptabilité, du domaine juridique, etc. selon les conditions commerciales fixées librement par l'Expert et dans le respect des Conditions Générales d'Utilisation.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir les conditions d'utilisation de la Plateforme CONSULTATION.TN par tout Utilisateur.

L'Utilisateur déclare expressément avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales d'Utilisation et les accepter.

Article 2 : Inscription sur la Plateforme CONSULTATION.TN

2.1 : Conditions applicables à tous les Utilisateurs

L'inscription préalable sur la Plateforme CONSULTATION.TN est obligatoire avant toute utilisation de la Plateforme CONSULTATION.TN par l'Utilisateur. En effet, l'Utilisateur doit procéder à la création de son Compte au moyen du formulaire d'inscription disponible sur la Plateforme CONSULTATION.TN.

L'Utilisateur s'engage à renseigner tous les champs obligatoires du formulaire et à communiquer à APP4MOB des informations exactes, complètes et à jour afin de permettre à APP4MOB de valider la création de son Compte.

L'Utilisateur reconnaît que la fourniture de toute information erronée, incomplète, mensongère ou périmée lors de son inscription est susceptible d'engager sa responsabilité tant à l'égard des autres Utilisateurs que de APP4MOB.

L'Utilisateur est responsable de la mise à jour des informations fournies et doit, en cas de changement, procéder à la modification des informations dans son Compte. L'Utilisateur assume l'entière responsabilité envers les autres Utilisateurs et APP4MOB des conséquences résultant de toute omission ou négligence à cet égard.

En cas de fourniture d'informations erronées, incomplètes, mensongères ou périmées, le non-respect par l'Utilisateur concerné de ses obligations essentielles comme l'obligation de paiement en tant que Client, APP4MOB peut décider de suspendre ou de radier le Compte de l'Utilisateur.

APP4MOB pourra, selon sa libre appréciation, mettre fin à la suspension ou autoriser une nouvelle inscription de l'Utilisateur dès rectification des informations erronées ou s'il s'avère que :

1. Celles-ci n'ont pas eu de conséquences dommageables pour les autres Utilisateurs et/ou APP4MOB et/ou,

2. Lorsque l'Utilisateur en cause a agi de bonne foi sans volonté de dissimulation ou de fraude.

Lors de la création de son Compte, c'est l'Utilisateur qui crée ses propres codes confidentiels composés d'un identifiant/email et un mot de passe.

APP4MOB se réserve le droit de demander à l'Utilisateur de modifier tout ou partie de ses Codes Confidentiels, notamment pour des raisons réglementaires, techniques ou de sécurité, sans que l'Utilisateur puisse s'y opposer et/ou réclamer une quelconque indemnité à ce titre.

Les Codes Confidentiels sont strictement confidentiels et à usage personnel. Il revient à l'Utilisateur de prendre les mesures appropriées afin d'éviter qu'un tiers puisse en avoir connaissance. De ce fait, l'Utilisateur s'engage à ne pas les communiquer à quiconque de quelque manière que ce soit. L'Utilisateur est seul responsable de leur garde et de leur utilisation et devra répondre des actes et agissements de toute personne utilisant son Compte même à son insu.

Toute transaction pour laquelle l'Utilisateur aura été identifié grâce à ses Codes Confidentiels sera prise en compte par la Plateforme CONSULTATION.TN et engagera l'Utilisateur concerné.

L'Utilisateur s'engage à modifier immédiatement ses Codes Confidentiels lorsqu'il a des raisons de penser que la confidentialité de ses Codes Confidentiels a été compromise ou qu'une personne non habilitée a eu, ou est susceptible d'avoir accès à ses Codes Confidentiels.

L'Utilisateur doit en informer immédiatement le Service Utilisateurs de APP4MOB qui suspendra toute possibilité d'accès à la Plateforme CONSULTATION.TN au moyen des anciens Codes Confidentiels.

2.2 : Conditions spécifiques aux Clients

Peut s'inscrire sur la Plateforme CONSULTATION.TN comme Client toute personne physique jouissant de sa pleine capacité juridique.

2.3 : Conditions spécifiques aux Experts

Peut s'inscrire comme Expert toute personne, physique ou morale, qui dispose d'un numéro d'identification fiscale en Tunisie ou un document reconnu par l'état, qui prouve son expertise, tel qu'un diplôme universitaire par exemple. Ce numéro d'identification fiscale et/ou diplôme doit rester valide tant que l'Expert est inscrit sur la Plateforme CONSULTATION.TN. L'Expert ne disposant plus d'un tel numéro fiscal et/ou diplôme ou certification ne peut plus rester inscrit sur la Plateforme CONSULTATION.TN.

Pour pouvoir être inscrit sur la Plateforme CONSULTATION.TN, l'Expert communique à APP4MOB les informations nécessaires. Parmi ces informations figure un KYC, qui permet de recueillir les informations destinées aux prestataires de paiement.

Le KYC comprend : les noms et adresses de la société et de son représentant ; le numéro de TVA le cas échéant ou le numéro d'identification fiscale ou le diplôme ainsi que le relevé bancaire de la société ; la date de naissance, le numéro de carte d'identité, le numéro de téléphone, l'adresse mail et la photographie d'identité du représentant de la société. Cette liste est non exhaustive ; elle peut évoluer en fonction des contraintes réglementaires.

APP4MOB se réserve le droit de demander à l'Expert des informations complémentaires notamment les déclarations déposées par l'Expert auprès des autorités fiscales et sociales en fonction des obligations de l'Expert et selon les dispositions légales applicables. En effet, en fournissant des prestations sur la Plateforme CONSULTATION.TN, l'Expert est soumis à des obligations de déclaration, notamment auprès des autorités fiscales et sociales. L'Expert doit être à jour des déclarations fiscales et sociales et du paiement de l'ensemble des cotisations, impôts et taxes résultant de transactions conclues via la Plateforme CONSULTATION.TN.

L'Expert ne doit pas proposer de services prohibés (« Services Prohibés ») via la Plateforme CONSULTATION.TN. Les Services Prohibés sont constitués de l'ensemble des activités contraires aux lois et règlements et susceptibles d'entraîner des sanctions administratives, civiles et pénales à l'égard de l'Expert et/ou de APP4MOB en sa qualité d'intermédiaire technique.

A titre indicatif, les activités ci-après sont prohibées sur la Plateforme CONSULTATION.TN :

- Toute activité de jeux d'argent, y compris sous forme de paris et de loteries légalement autorisés ;
- Toute activité notariale ;
- Toute activité en rapport avec la prostitution ;
- Toute activité violant le respect du corps humain, au nombre desquels les activités à caractère pornographique ;
- Toute activité portant atteinte, de manière générale, à la dignité humaine ;
- Tout agissement constitutif d'un abus de faiblesse.

Une autorisation préalable doit être délivrée par APP4MOB pour les activités dont la fourniture requiert de par la loi ou les règlements des conditions de diplôme, d'inscription à un ordre professionnel, de permis, licence ou autre autorisation réglementaire ou administrative.

L'Expert doit donc vérifier que la prestation qu'il entend proposer sur la Plateforme CONSULTATION.TN ne constitue pas un Service Prohibé ou un service soumis à autorisation.

Pour assurer le bon fonctionnement de la Plateforme CONSULTATION.TN, APP4MOB limite le nombre d'Experts inscrits sur la Plateforme CONSULTATION.TN en fonction :

- Du nombre de Clients utilisant la Plateforme CONSULTATION.TN ;

- Du nombre de transactions sollicitées par les Clients ;
- Des capacités de APP4MOB à faire face aux sollicitations du Service Utilisateurs ;

Le nombre d'Experts inscrits sur la Plateforme CONSULTATION.TN étant limité, avant de pouvoir y être inscrit, tout nouvel Expert doit avoir démontré sa capacité à fournir un service de qualité. APP4MOB se réserve le droit de refuser l'inscription d'un nouvel Expert.

Article 3 : Rôle de APP4MOB

Le rôle de APP4MOB est celui d'un intermédiaire technique de communication qui met la Plateforme CONSULTATION.TN et ses outils à la disposition des Utilisateurs.

APP4MOB ne prend pas part contractuellement à la production et fourniture des services par les Experts et n'en n'est pas responsable.

L'Expert est seul responsable des termes et de l'exécution du contrat qu'il conclut avec le Client et des informations qu'il met sur la Plateforme CONSULTATION.TN.

APP4MOB n'encourt en conséquence aucune responsabilité en relation avec les pourparlers, la conclusion puis l'exécution des prestations de services - sous réserve des responsabilités qui lui incombent en tant que fournisseur des outils techniques - et ne fournit aucune garantie quant à la bonne fin des prestations de services ou du paiement des transactions par le Client.

APP4MOB n'exerce notamment pas de contrôle et n'assume aucune responsabilité en rapport avec :

1. La qualité, la conformité de l'offre à la loi ou l'adéquation des prestations de services proposées ou fournies par les Experts ;
2. La fiabilité, l'exactitude ou la licéité de toute information relative aux prestations de services ou à l'identification des Utilisateurs ;
3. Les compétences des Experts ;
4. La formation professionnelle des Experts
5. La solvabilité des Utilisateurs.

APP4MOB a recours à des prestataires techniques de traitement du paiement sur la Plateforme CONSULTATION.TN, notamment le prestataire technique Société Monétique Tunisie dont les conditions générales sont les suivantes et auxquelles l'Utilisateur reconnaît adhérer sans réserve : <https://monetiquetunisie.com/mentions-legales>

En cas de différend opposant des Utilisateurs à propos d'une transaction, les Utilisateurs concernés sont invités à contacter APP4MOB via le Service Utilisateurs pour lui signaler l'existence d'un litige tels que notamment réclamations, remboursements. Conformément à l'article relatif au règlement des litiges, les Utilisateurs doivent au préalable tenter de régler par eux-mêmes le différend qui les oppose.

Article 4 : Sites internet des Utilisateurs

APP4MOB n'est pas responsable du contenu des sites internet accessibles à partir des références et des liens insérés par des Utilisateurs.

Il appartient à l'Utilisateur de prendre toutes les précautions nécessaires pour veiller à ce que les insertions qu'il choisit de mettre à disposition soient exempts de virus, ver, cheval de Troie ou tout autre élément de nature à porter atteinte aux équipements d'autres Utilisateurs et de APP4MOB et/ou au bon fonctionnement de la Plateforme CONSULTATION.TN. En aucun cas, APP4MOB ne pourra être tenue pour responsable envers quiconque pour tout dommage direct, indirect ou autre dommage résultant de l'utilisation de sites internet de tiers.

Article 5 : Engagements des Utilisateurs

L'utilisation de la Plateforme CONSULTATION.TN implique pour l'Utilisateur l'observation de normes de comportement reposant notamment sur le respect des lois et règlements et de valeurs morales telles que le respect d'autrui, la courtoisie, la bonne foi et la loyauté. Les Utilisateurs sont également tenus d'agir dans le respect de ces principes sur les forums ainsi que sur les blogs disponibles ou accessibles depuis la Plateforme CONSULTATION.TN.

L'utilisation de la Plateforme CONSULTATION.TN implique également le respect des principes édictés par APP4MOB en matière de modération par les Utilisateurs.

Toute infraction aux lois et règlements pourra être signalée à APP4MOB.

L'Utilisateur reconnaît que les informations qu'il met à la disposition sur la Plateforme CONSULTATION.TN le sont sous sa seule responsabilité. L'Utilisateur s'engage en conséquence à s'assurer que les informations qu'il diffuse sur la Plateforme CONSULTATION.TN ne contreviennent pas aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

A ce titre, APP4MOB se réserve le droit de retirer de la Plateforme CONSULTATION.TN tout contenu, donnée, information ou offre manifestement illicite ou inappropriée dont elle aurait connaissance, voire de suspendre ou de radier définitivement le Compte de l'Utilisateur concerné.

Il est interdit à l'Utilisateur :

- De violer ou tenter de violer la sécurité ou l'intégrité de la Plateforme CONSULTATION.TN et notamment de :
 - Mettre en œuvre toute action qui serait susceptible de mettre en péril ou d'interférer avec le fonctionnement correct de la Plateforme CONSULTATION.TN toute transaction intervenue sur la Plateforme CONSULTATION.TN,
 - Mettre en œuvre toute action imposant un chargement déraisonnable ou d'une importance disproportionnée sur l'infrastructure de la Plateforme CONSULTATION.TN,

- Accéder, ou tenter d'accéder, à des données qui ne sont pas destinées à la visualisation par l'Utilisateur ou,
- Pénétrer, ou tenter de pénétrer, dans un serveur ou sur un compte auquel l'Utilisateur n'est pas autorisé à accéder ;
- De harceler, menacer, insulter ou de porter atteinte à la vie privée de tout autre Utilisateur ou de diffuser des informations diffamatoires, injurieuses ou calomnieuses;
- De bafouer la dignité humaine par un texte, une image ou une vidéo à caractère raciste, violent, pornographique ou révisionniste, de porter atteinte à la vie privée d'autrui ;
- De violer les dispositions légales sur les droits de propriété intellectuelle et notamment de commettre des actes susceptibles de constituer une contrefaçon ;
- D'effectuer toute opération de « framing » ou de création de « site miroir » répliquant virtuellement la Plateforme CONSULTATION.TN, de créer tout lien hypertexte sur un autre site renvoyant à la Plateforme CONSULTATION.TN ou d'inclure, dans toute offre de prestation ou tout profil, un lien hypertexte pointant vers un site tiers. Toutefois, les liens hypertextes mis en place par les Experts ayant pour objet de renvoyer vers les Conditions Générales d'Utilisation, un règlement professionnel ou un site d'information générale relatif à la présentation générique de l'activité professionnelle exercée par l'Expert ou aux prestations proposées sont autorisés ;
- D'utiliser les informations concernant d'autres Utilisateurs à des fins inappropriées ou illicites telles que le démarchage non sollicité, l'envoi de propositions de participation à des loteries ou concours, chaînes de lettres, ou en violation des termes de la Charte sur la Protection des Données Personnelles.

Article 6 : Propriété intellectuelle

6.1 : APP4MOB

APP4MOB déclare être investie des droits sur la Plateforme CONSULTATION.TN.

Tout acte de contrefaçon ou susceptible d'être qualifié comme tel qui serait le fait d'un tiers et dont l'Utilisateur aurait connaissance devra être dénoncé à APP4MOB qui fera son affaire des poursuites à mener.

Les marques et logos « CONSULTATION.TN » ainsi que les autres marques et logos propriété de APP4MOB et les marques et les logos de ses partenaires sont protégés par les enregistrements appropriés auprès des offices compétents.

Tous les textes, images, icônes, dessins, graphismes, photographies, programmes et autres composants de la Plateforme CONSULTATION.TN sont la propriété d'APP4MOB ou de ses partenaires et sont protégés par la loi tunisienne sur les droits d'auteur.

Toute utilisation commerciale ou non commerciale des images, textes, icônes, dessins, graphismes, photographies, programmes et autres composants de la Plateforme CONSULTATION.TN sans le consentement écrit et préalable de APP4MOB est strictement interdite.

APP4MOB dégage toute responsabilité dans l'hypothèse d'une action en contrefaçon entre les Utilisateurs ou plus généralement dans l'hypothèse de toute action en contrefaçon intentée par un tiers vers un Utilisateur.

6.2 : L'Expert

L'Expert garantit qu'il dispose des droits de propriété intellectuelle et des droits à l'image lui permettant d'enregistrer son annonce mise à disposition sur la Plateforme CONSULTATION.TN et garantit APP4MOB contre toute action initiée par des tiers pour une quelconque violation des droits.

L'Expert consent à APP4MOB, à titre gratuit et non exclusif, une licence d'utilisation et d'exploitation sur ses éléments distinctifs tels que nom commercial, marque, logo, photo etc. ou toute information de l'annonce, dont il conserve la détention des droits de propriété intellectuelle et ce pour le monde entier et pendant toute la durée de vie des droits aux fins de permettre la mise à disposition sur la Plateforme CONSULTATION.TN des annonces pour ses prestations.

Cette licence d'utilisation et d'exploitation comprend notamment :

- Le droit de reproduction c'est-à-dire notamment le droit de procéder à toute reproduction nécessaire aux actes de chargement, affichage sur écran, exécution, transmission, stockage, le droit de reproduire, ou faire reproduire sans limitation de nombre, enregistrer ou faire enregistrer tout contenu, par tous moyens, sous toutes formes et sur tous supports connus ou inconnus à ce jour, y compris le téléchargement en réseau, par tout procédé et sur tous supports électroniques et/ou numériques connus ou inconnus à ce jour, et sur ou par le biais de tout réseau informatique ou numérique tant fermé ou privatif (tels les réseaux Intranet) qu'ouvert (tel le réseau Internet) ; ou par tout autre moyen de télécommunication, quel que soit le mode de réception et de consultation, direct ou indirect ;
- Le droit d'adaptation c'est-à-dire notamment, d'adapter, de corriger, de traduire, d'arranger, de numériser, de retoucher, de faire évoluer, de maintenir, de décompiler, de mixer, de modifier ou faire modifier librement, notamment par suppression, ajout, intégration totale ou partielle des éléments, comprenant celui d'incorporer, de réécrire les éléments dans leur langue ou langage d'origine, traduire en toutes langues ou langages informatique ;
- Le droit de représentation c'est-à-dire notamment le droit de représenter ou de faire représenter publiquement tout contenu par tous procédés connus ou inconnus à ce

jour, tels que la publication, l'exposition publique ou privée, la télédiffusion, la communication par voie analogique et/ou numérique sur tous réseaux informatiques de télécommunications ouverts et/ou privés, nationaux et/ou internationaux, pour toute manifestation à caractère privé ou public, interne ou externe, nationale ou internationale, dans les circuits de diffusion et de distribution spécialisés ou grand public, ou par tout autre moyen de télécommunication, quel que soit le mode de réception et de consultation, direct ou indirect ;

- Le droit d'utilisation c'est-à-dire notamment le droit d'utiliser tout contenu pour tous usages en lien avec la mise à disposition des annonces sur la Plateforme CONSULTATION.TN pour les besoins propres de APP4MOB ou au profit de tiers.

Article 7 : Conclusion des transactions

7.1 : Informations fournies par l'Expert

Il est interdit à l'Expert de communiquer toute information trompeuse ou délibérément erronée, imprécise ou incomplète lors de la mise en ligne d'une offre de service sur la Plateforme CONSULTATION.TN.

L'Expert est tenu de décrire aussi exactement et précisément que possible l'objet, le prix et les caractéristiques de la prestation de service proposée, préalablement à toute transaction, grâce aux outils mis à sa disposition sur la Plateforme CONSULTATION.TN à travers son accès Expert.

De manière générale, l'Expert garantit qu'il est habilité à fournir les prestations proposées en conformité avec les lois et les règlements en vigueur.

L'Expert répond envers les Clients, APP4MOB, les tiers et les autorités compétentes de toute violation des réglementations applicables aux prestations fournies selon leur nature.

Il appartient en particulier à l'Expert de respecter l'ensemble des règles issues du droit de la consommation et du Code civil applicables aux contrats conclus sous forme électronique.

L'Expert tient à disposition du Client au moyen d'un accès sur la Plateforme CONSULTATION.TN les informations suivantes :

- S'il s'agit d'une personne physique, ses nom et prénom(s) et, s'il s'agit d'une personne morale, sa raison sociale et la forme juridique de l'entreprise ;
- Le numéro d'identification fiscale le cas échéant ;
- Si l'Expert est membre d'une profession réglementée, la référence aux règles professionnelles applicables, son titre professionnel, le pays dans lequel ce dernier a été octroyé ainsi que le nom de l'ordre ou de l'organisme professionnel auprès duquel il est inscrit. Les modalités de paiement et d'exécution de la prestation,
- L'absence d'un droit de rétractation au profit du Client,

- La durée de la validité de l'offre et du prix de celle-ci,
- La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation.

L'Expert s'engage à ne pas utiliser les données personnelles des Clients collectées via la Plateforme CONSULTATION.TN à d'autres fins que l'exécution de la prestation fournie sur la Plateforme CONSULTATION.TN et ce conformément à la Charte sur la Protection des Données Personnelles et notamment à ne pas utiliser ces données sur une plateforme concurrente. L'Expert s'engage à ne pas adopter un comportement contraire à la morale des affaires et notamment à ne pas commettre d'actes de concurrence déloyale ou de parasitisme.

7.2 : Mise en Relation

Lorsqu'un Client souhaite bénéficier d'une prestation de service, il doit tout d'abord accepter les conditions et détails des prestations de service proposées par l'Expert avant de demander d'entrer en contact avec l'Expert (« Mise en Relation »).

La Mise en Relation est prise en compte lorsque l'Expert a accepté de fournir ses services au Client.

Cependant, un contrat de prestation de service n'est formé entre le Client et l'Expert qu'à compter du moment où l'Expert et le Client sont entrés en relation sur la Plateforme CONSULTATION.TN et que l'Expert a accepté la Mise en Relation. La Mise en Relation ne constitue pas l'acceptation d'une offre ferme et la conclusion de la transaction est subordonnée à la confirmation par l'Expert, lequel n'est nullement contraint de répondre favorablement à l'ensemble des sollicitations qui lui sont adressées.

Le Client est redevable du prix de la transaction préalablement à sa réalisation.

Le Client est également informé qu'une fois les prestations effectuées, du fait de la nature de ces dernières, le Client ne peut se prévaloir d'aucun droit de rétractation auprès de APP4MOB ou de l'Expert ayant fourni la prestation.

Le Client accepte que ses relations avec APP4MOB soient régies par la loi tunisienne quel que soit le pays de résidence du Client ou de l'Expert et quel que soit le territoire d'exécution de la prestation comme du paiement correspondant. Néanmoins, les règles impératives du pays de résidence du Client répondant à la définition de consommateur au sens du Code de la consommation continuent de s'appliquer.

Article 8 : Conditions financières

8.1 Conditions financières de la prestation de l'Expert

8.1.1 Prix de la prestation de l'Expert

L'Expert détermine seul les tarifs applicables à sa prestation offerte via la Plateforme CONSULTATION.TN dans le cadre des possibilités techniques offertes par la Plateforme CONSULTATION.TN.

Le prix de la prestation dépend des critères retenus par l'Expert pour élaborer ses conditions tarifaires.

Le prix se compose d'un forfait pour une prestation rendue à l'unité.

8.1.2 Conditions de la facturation du Client par l'Expert

Le paiement est dû par le Client avant l'exécution de la prestation.

Postérieurement à l'exécution de la prestation, l'Expert doit délivrer par courrier électronique à tout Client qui le demande une facture précisant :

- La date de la prestation ;
- Le numéro d'identification fiscale de l'Expert ;
- L'identifiant, le nom et l'adresse du Client ;
- Le décompte détaillé ;
- La somme totale à payer hors taxes et toutes taxes comprises.

8.1.3 Restitution

Toutes les fois où le paiement par carte bancaire aura été effectué frauduleusement, le titulaire de la carte aura la possibilité de réclamer la restitution de la somme litigieuse.

En cas d'événement ayant donné lieu à restitution par APP4MOB du montant de la transaction (à savoir les transactions contestées ou les transactions annulées), ou lorsque APP4MOB ne parvient pas à encaisser (par exemple en cas de fonds insuffisants sur le compte du Client), l'Expert sera redevable envers APP4MOB du montant correspondant dans la mesure où lui seul assume les risques liés à la transaction, le rôle de APP4MOB étant limité à celui d'un intermédiaire de paiement.

APP4MOB adressera à l'Expert les documents justificatifs de la restitution sur simple demande.

APP4MOB déduira la somme litigieuse des reversements futurs dus à l'Expert.

8.2 Conditions financières des services fournis par APP4MOB

8.2.1 Tarification des services fournis aux clients

APP4MOB facture des frais de service pour l'utilisation de la Plateforme CONSULTATION.TN.

Les modalités de calcul et de paiement de ces frais sont indiquées au moment du lancement de la prestation.

Les modalités de facturation et de paiement de ces communications sont précisées avant le lancement de la prestation.

8.2.2 Tarification des services fournis aux experts

APP4MOB facture à l'Expert un tarif, qui correspond à la rémunération de APP4MOB au titre :

1. De la mise à disposition de son interface technique ;
2. De son rôle d'intermédiaire sur l'encaissement ;
3. Du Service Utilisateurs ;
4. Du marketing et du développement de la clientèle de l'Expert ;
5. Des coûts de télécommunications pour les prestations par téléphone.

APP4MOB se réserve le droit de modifier le montant de la tarification sous réserve de l'avoir préalablement informé trente (30) jours avant l'entrée en vigueur de cette modification.

Les modalités de calcul et de paiement de la tarification sont précisées sur le site web d'information dédié aux experts

8.3 Modalités de paiement

8.3.1 Conditions et modalités de paiement

Le paiement est dû par le Client avant la prestation.

Le paiement par le Client de la prestation est réalisé en ligne par carte bancaire via un kit de paiement sécurisés mis à la disposition via la Plateforme CONSULTATION.TN.

L'ordre de paiement par carte bancaire du prix de la prestation effectuée via le service de paiement sécurisé CONSULTATION.TN est irrévocable, sauf en cas d'utilisation frauduleuse d'une carte bancaire.

Le Client ne peut donc pas s'opposer à ce paiement lorsqu'il est insatisfait de la prestation ou lorsqu'elle ne correspond pas aux spécifications de l'offre. En cas de différend entre l'Expert et le Client, ils doivent au préalable tenter de régler celui-ci conformément au dispositif prévu par l'article portant sur le Règlement des Litiges des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

8.3.2 Compte séquestre et paiement de l'Expert

La consignation du prix de la transaction entre l'Expert et le Client est effectuée sur un compte séquestre géré par APP4MOB.

L'Expert donne son autorisation à APP4MOB aux fins d'encaissement sur le compte séquestre du montant qui lui est dû par le Client au titre d'une transaction.

L'Expert convient que les sommes versées sur le compte séquestre correspondent exclusivement au paiement de transactions réalisées sur la Plateforme CONSULTATION.TN.

L'Expert renonce à prétendre au bénéfice des intérêts qui pourraient résulter de la consignation des sommes versées par le Client sur ce compte, ces intérêts étant la propriété de APP4MOB.

S'il apparaît que le prix n'a pas été reçu sur le compte séquestre avant que la transaction ne soit réalisée, l'Expert sera libre d'agir personnellement à l'encontre du Client débiteur.

Une fois le prix de la transaction consigné sur le compte séquestre, le versement est effectué à l'Expert le 1er jour ouvrable à partir du 5 du mois suivant si le total du montant cumulé est supérieur à cent (100) dinars. Dans le cas contraire, si les sommes dues à l'Expert sont inférieures à cent (100) dinars sur un mois donné, le versement n'interviendra que lorsque le montant de cent (100) dinars sera atteint.

Article 9 : Tri de l'Expert

Le Client a la possibilité de choisir des options de référencement par catégories telles que notamment décrites ci-dessous :

- Les Experts par spécialité : Les experts peuvent être sélectionnés selon leur spécialité
- Les Experts les plus consultés : peuvent être triés et affichés en premier
- Les Experts les mieux notés : peuvent être triés et affichés en premier

Article 10 : Avis des Utilisateurs

Les Clients ayant bénéficié d'une prestation ont la possibilité de laisser un avis sur la fiche des Experts avec lesquels ils ont été en contact. De la même façon, les Experts ont la possibilité de poster une réponse à chaque avis ainsi laissé par un Client sur leurs fiches.

APP4MOB n'effectue aucun contrôle a priori des avis laissés par les Utilisateurs. Tous les avis laissés par les Utilisateurs sont publiés sur la Plateforme CONSULTATION.TN. Seul un Client ayant déjà fait appel aux services d'un Expert peut laisser un avis sur ce dernier.

Les avis laissés par les Utilisateurs sur la Plateforme CONSULTATION.TN doivent être rédigés de bonne foi sans volonté de nuire et ne doivent pas contenir de propos faisant l'apologie des crimes contre l'humanité, incitant à la haine raciale, à la violence, à caractère raciste, xénophobe, homophobe, ou pornographique ou, de manière générale, portant atteinte à la dignité humaine.

Dès lors que l'Expert considère l'un des avis comme diffamatoire, il doit en alerter le service client CONSULTATION.TN par mail, en joignant les éléments suivants :

- Une pièce d'identité à jour ;
- La description des faits litigieux et leur localisation précise (indiquer notamment les passages du commentaire qui semblent litigieux, la date à laquelle le commentaire a été posté, et le nom ou le pseudonyme de la personne l'ayant posté) ;

- Les motifs pour lesquels le contenu doit être retiré, comprenant la mention des dispositions légales et des justifications de faits (par exemple : menace, chantage, diffamation etc.) ;

En tout état de cause, le contenu des avis ainsi laissés engage la pleine responsabilité de leurs auteurs.

Les avis publiés font apparaître la date de publication de ce dernier ou la date de la dernière modification.

Les avis ne font l'objet d'aucune contrepartie de quelque nature que ce soit. Les avis publiés sur la Plateforme CONSULTATION.TN le sont sans limitation de durée et ce dès leur publication par les Clients ou les Experts. Il convient toutefois de noter qu'un certain délai peut intervenir entre la date de rédaction de l'avis et la date de publication de ce dernier sur la Plateforme CONSULTATION.TN.

Les avis publiés relèvent strictement de la relation contractuelle entre l'Expert et son Client. Hormis le cas très exceptionnel d'un avis diffamatoire, APP4MOB n'exerce donc aucun contrôle a posteriori sur les avis. En tout état de cause, APP4MOB ne tire aucune conséquence des avis. En particulier, les avis n'entraînent aucune conséquence pour l'Expert, notamment sur sa visibilité sur la Plateforme CONSULTATION.TN, son accès à la Plateforme CONSULTATION.TN, ou encore la continuité de son inscription sur la Plateforme CONSULTATION.TN (à l'exception des listes des Experts présentés sur le site, basées sur les avis, comme par exemple la liste "Les mieux notés").

Article 11 : Retrait de contenus

En cas de violation grave des Conditions Générales d'Utilisation, ou de tout agissement illicite, APP4MOB est en droit de retirer de la Plateforme CONSULTATION.TN immédiatement et sans préavis certains contenus et/ou de suspendre ou radier le Compte de l'Utilisateur, ou de prendre d'autres mesures appropriées à son encontre.

APP4MOB n'est toutefois tenue à aucune obligation générale de surveiller les informations et contenus accessibles sur la Plateforme CONSULTATION.TN ni à aucune obligation générale de rechercher des faits ou des circonstances révélant des activités illicites.

Dans l'hypothèse où un Utilisateur aurait connaissance de la commission sur la Plateforme CONSULTATION.TN d'une infraction aux lois et règlements en vigueur, et en particulier de la présence de contenus faisant l'apologie des crimes contre l'humanité, incitant à la haine raciale, à la violence, à caractère pornographique et, de manière générale, portant atteinte à la dignité humaine, celui-ci s'engage à alerter immédiatement APP4MOB en contactant le Service Utilisateurs et à fournir les indications permettant d'identifier le contenu incriminé et/ou l'auteur.

Tout Utilisateur s'engage à garantir et indemniser APP4MOB contre les conséquences de toute réclamation émanant d'un tiers, consécutives au non-respect par l'Utilisateur des termes des

Conditions Générales d'Utilisation, des lois et règlements en vigueur, d'un droit de propriété intellectuelle ou de l'inexécution d'une transaction par l'Utilisateur concerné. L'Utilisateur s'engage à apporter sa pleine et entière coopération dans le cadre du traitement de la réclamation d'un autre Utilisateur à son encontre ou de l'éventuelle négociation d'une solution transactionnelle.

Article 12 : Responsabilités

APP4MOB n'assume aucune autre obligation que celles relevant de son rôle d'intermédiaire en ligne.

APP4MOB ne donne aucune garantie sur la disponibilité ou la performance de la Plateforme CONSULTATION.TN et l'Utilisateur ne peut rechercher la responsabilité de APP4MOB pour tout gain manqué ou perte de chiffre d'affaires.

L'Utilisateur est responsable des dommages et préjudices directs ou indirects, matériels ou immatériels, causés à APP4MOB et/ou à tout partenaire de APP4MOB.

L'Utilisateur accepte d'indemniser APP4MOB de toutes les pertes, dépenses, dommages et coûts, pouvant résulter du non-respect des Conditions Générales d'Utilisation.

APP4MOB n'est pas responsable de la bonne exécution de la prestation de l'Expert, ni du contenu de celle-ci.

APP4MOB n'encourt en conséquence aucune responsabilité en relation avec les pourparlers, la conclusion puis l'exécution des prestations sous réserve des responsabilités qui lui incombent en qualité d'opérateur de Plateforme CONSULTATION.TN, et ne fournit aucune garantie quant à la bonne fin des prestations rendues par l'Expert ou du paiement des prestations par le Client.

APP4MOB n'exerce notamment pas de contrôle et n'assume aucune responsabilité liée à :

- La qualité, la conformité de l'offre à la loi ou l'adéquation des prestations proposées par l'Expert ;
- La fiabilité, l'exactitude ou la licéité de toute information relative aux prestations de l'Expert ou à l'identification du Client ;
- La compétence professionnelle de l'Expert ;
- La solvabilité du Client.

Article 13 : Suspension / Radiation

En cas de manquement d'un Utilisateur à l'une de ses obligations, APP4MOB peut suspendre ou résilier un Compte de plein droit sans intervention judiciaire, et sans indemnité.

APP4MOB met en demeure par voie électronique ce dernier de mettre fin audit manquement dans un délai de trente (30) jours. En l'absence de mesure prise par l'Utilisateur pour remédier

audit manquement, APP4MOB se réserve la possibilité de suspendre ou de radier le Compte de l'Utilisateur avec effet immédiat.

APP4MOB informera l'Utilisateur de sa décision de suspension ou radiation par mail ou par lettre recommandée avec accusé de réception.

Durant cette période, dans le cas d'un Expert, celui-ci peut continuer à effectuer des prestations via la Plateforme mais il n'est plus mis en avant sur les sites web CONSULTATION.TN.

Peuvent par exemple donner lieu à suspension ou radiation les actions suivantes de l'Utilisateur :

- Harcèlement de salariés d'APP4MOB ;
- Non-paiement de sommes dues à APP4MOB ;
- Non-respect des dispositions des articles 5 des présentes ;
- Dénigrement de APP4MOB auprès de tiers et tout comportement nuisant à l'image de marque de APP4MOB ;
- Comportement agressif ou insultant envers d'autres Utilisateurs ou envers les salariés d'APP4MOB, notamment le Service Utilisateurs.

En particulier, concernant un Expert, peuvent par exemple donner lieu à suspension ou radiation les actions suivantes :

- Non-respect des dispositions des articles ;
- Problèmes récurrents signalés par des Clients ;
- Interruption volontaire des consultations, notamment pour éviter les avis ;
- Envoi de messages alarmistes non fondés au Client ;
- Divulgence d'informations confidentielles sur le Client (notamment en réponse aux avis) ;
- Utilisation de la Plateforme pour envoyer des emails non sollicités en masse ;
- Malveillance envers un autre Expert ;
- Fraude au parrainage d'un Expert ;
- Non-respect du contrat d'Exclusivité CONSULTATION.TN ;
- Non-respect de la réglementation ou d'obligations fiscales ;
- Manquement dans les informations administratives (société non constituée, sincérité des informations de résidence, le cas échéant numéro de TVA ou d'identification fiscale non valide...) ;

- Refus de procéder à l'encaissement par l'établissement partenaire lors du processus de KYC.

L'Utilisateur peut demander la suspension ou la radiation de son Compte sur la Plateforme CONSULTATION.TN à tout moment en contactant le Service Utilisateurs et sous réserve du paiement intégral de toutes sommes dues pour des prestations rendues.

La suspension du Compte d'un Expert entraîne l'impossibilité de fournir des prestations via la Plateforme. L'Expert conserve l'historique de ses prestations et des avis clients correspondants.

Article 14 : Fermeture de la Plateforme CONSULTATION.TN

APP4MOB peut mettre fin, à son entière discrétion, à l'exploitation de la Plateforme CONSULTATION.TN sous réserve d'en avoir préalablement informé les Utilisateurs en respectant un préavis d'un (1) mois et sans qu'une telle décision puisse engager la responsabilité de APP4MOB, à quelque titre que ce soit. Dans les mêmes conditions, APP4MOB se réserve le droit de mettre fin, à son entière discrétion, à la fourniture d'une catégorie de prestations sur la Plateforme CONSULTATION.TN, et sans qu'une telle cessation puisse engager la responsabilité de APP4MOB, à quelque titre que ce soit.

Article 15 : Modifications des Conditions Générales d'Utilisation et évolutions de la Plateforme CONSULTATION.TN

APP4MOB se réserve le droit de modifier à tout moment les Conditions Générales d'Utilisation ainsi que de faire évoluer les caractéristiques (notamment techniques) de la Plateforme CONSULTATION.TN et de ses outils.

L'Utilisateur est informé des modifications des Conditions Générales d'Utilisation sur son Compte dans un délai compris entre quinze (15) et trente (30) jours précédant leur entrée en vigueur, à moins qu'elles ne soient dictées par une règle impérative ou une décision judiciaire, auquel cas leur entrée en vigueur sera immédiate.

L'Utilisateur a la possibilité de demander la radiation de son Compte avant l'expiration du délai de préavis.

L'Utilisateur se connectant à la Plateforme CONSULTATION.TN et/ou maintenant ses offres de prestations sur la Plateforme CONSULTATION.TN après leur entrée en vigueur sera irréfragablement réputé avoir accepté lesdites modifications.

Article 16 : Convention de preuve

L'Utilisateur reconnaît que les données électroniques (y compris toute donnée de connexion), les enregistrements et les sauvegardes réalisées sur la Plateforme CONSULTATION.TN (les « Documents Electroniques ») auront pleine valeur probante, tant entre Experts et Clients, que dans le cadre des transactions entre l'Utilisateur et APP4MOB. Ainsi, les Documents Électroniques (y compris leurs date et heure) feront foi entre les parties dans tout litige à moins

que la partie contre laquelle le Document Électronique est invoqué ne fasse la démonstration du défaut de caractère probant. A cet égard, l'Utilisateur autorise APP4MOB à enregistrer les échanges effectués par les moyens de communication à distance utilisés (notamment les conversations téléphoniques et les échanges d'emails).

De même, les tickets d'appels récapitulant les appels émis par l'Utilisateur et servant de base à la facturation, ainsi que leurs reproductions sur microfiches, disques optiques ou magnétiques, bandes magnétiques, conservés par APP4MOB sont opposables à l'Utilisateur en tant qu'éléments de preuve.

APP4MOB conservera, pour le compte de l'Utilisateur, les Documents Électroniques matérialisant les transactions. Chaque Utilisateur pourra accéder aux Documents Électroniques se rapportant aux transactions qui le concernent sur simple demande adressée à APP4MOB.

Article 17 : Données Personnelles

Les termes « Données Personnelles », « Responsable de Traitement », « Destinataire » ont les mêmes définitions que celles prévues par le Règlement Européen sur la Protection des Données (le « RGPD »).

Dans le cadre des présentes Conditions Générales d'Utilisation, APP4MOB agit en qualité de Responsable de Traitement et est amenée à collecter certaines Données Personnelles des Utilisateurs.

Les modalités de collecte des Données Personnelles sont décrites dans la Charte sur la Protection des Données Personnelles consultable sur les sites web de CONSULTATION.TN.

Article 18 : Dispositions générales

Toute clause des Conditions Générales d'Utilisation qui viendrait à être déclarée nulle ou illicite par un juge compétent sera privée d'effet, mais sa nullité ne saurait porter atteinte aux autres dispositions des Conditions Générales d'Utilisation ni affecter la validité des Conditions Générales d'Utilisation dans son ensemble ou dans ses effets juridiques.

Si l'empêchement d'exécution de ses obligations par APP4MOB n'est que temporaire, l'exécution de ces obligations est alors considérée comme suspendue. Le contrat conclu entre APP4MOB et l'Utilisateur est considéré comme résolu si le retard de l'exécution de ses obligations par APP4MOB ne justifie la résolution dudit contrat, ou alors si l'empêchement d'exécution de ses obligations par APP4MOB est définitif.

Les Utilisateurs ne seront pas tenus pour responsables, ou considérés comme ayant failli aux dispositions des Conditions Générales d'Utilisation, pour tout retard ou inexécution lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure.

L'Utilisateur intervient sur la Plateforme CONSULTATION.TN de manière totalement indépendante et son inscription n'est constitutive d'aucune relation de subordination, d'agence, de société créée de fait ou en participation ou de représentation.

Toute notification prévue par les Conditions Générales d'Utilisation devra être faite par l'Utilisateur à APP4MOB par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante : B3-2, IIC 3, Centre Urbain Nord, 1082, Tunis - Tunisie

APP4MOB se réserve le droit de transférer à toute société de son choix tout ou partie des droits et obligations nées entre l'Utilisateur et APP4MOB.

Article 19 : Droit applicable – Règlement des litiges

Les Conditions Générales d'Utilisation sont soumises à la loi tunisienne.

L'Utilisateur qui s'estimerait lésé dans le cadre d'une transaction intervenue sur la Plateforme CONSULTATION.TN peut à tout moment initier une procédure de règlement des litiges via son accès à son compte utilisateur.

Les Utilisateurs s'engagent à communiquer en toute bonne foi, de manière loyale et sincère. L'Utilisateur s'interdit par conséquent de harceler, menacer, ou insulter son interlocuteur.

APP4MOB, via son Service Utilisateurs, tentera d'amener les Utilisateurs à une résolution amiable du litige dans un délai de six (6) mois à partir de la réalisation de la transaction.

Les Utilisateurs s'engagent à communiquer à APP4MOB tous les éléments d'information que APP4MOB jugera nécessaire en vue de la résolution du litige, étant entendu qu'en sa qualité d'intermédiaire telle que définie dans les Conditions Générales d'Utilisation, APP4MOB n'assure en aucun cas les Utilisateurs de la bonne fin de la procédure de règlement des Litiges.

L'Utilisateur s'engage à ne pas signaler un litige non fondé ou empreint de mauvaise foi. A défaut, il s'expose à ce que son Compte soit suspendu ou radié de plein droit par APP4MOB.