

FOIRE AUX QUESTIONS / Il n'y a pas de problèmes, que des solutions.

I- GÉRER VOTRE COMPTE

1- Comment devenir membre de TOGETHRUST ?

Devenir membre est rapide et gratuit. Pour y parvenir, vous disposez des options énumérées ici-bas :

- **Inscription par Mail**

Rendez-vous sur www.togethrust.com, **cliquez sur** "Se connecter", **puis sur** "Créer un compte" et saisissez les informations requises pour créer votre compte. Un courriel de confirmation de création de compte sera envoyé à votre adresse.

IMPORTANT : Si d'ici 24 heures vous ne confirmez pas votre inscription, vous devrez vous réinscrire.

- **Connexion Facebook**

Rendez-vous sur www.togethrust.com, **cliquez sur** "Se connecter", **puis sur** le bouton Facebook Connect. Votre compte sera créé avec les informations de votre compte Facebook.

- **Connexion Google**

Rendez-vous sur www.togethrust.com, **cliquez sur** "Se connecter", **puis sur** le bouton Google Connect. Votre compte sera créé avec les informations de votre compte Google.

2- Comment accéder mes informations personnelles ?

Rendez-vous sur www.togethrust.com, **cliquez sur** "Se connecter" pour vous connecter et ouvrez la section "Mon profil"

Veuillez noter que Vous devez compléter les rubriques "Profil" et "Documents" de la section "Mon profil" de votre compte pour effectuer les opérations suivantes:

- Créer ou participer à une tirelire
- Alimenter ou créditer votre portefeuille

3- Comment renouveler mon mot de passe ?

Rendez-vous sur www.togethrust.com, **cliquez sur** "Se connecter", **puis sur** le lien "Mot de passe oublié" et saisissez les informations requises pour renouveler le mot de passe. Un courriel de renouvellement de mot de passe sera envoyé à votre adresse.

IMPORTANT: La demande de renouvellement du mot de passe entraîne le blocage - immédiat - de votre compte. Votre compte sera débloqué à la fin du processus de renouvellement du mot de passe

4- Comment supprimer votre compte de membre ?

Rendez-vous sur www.togethrust.com, **cliquez sur** "Se connecter" pour vous connecter, **ouvrez** la section "Nous contacter" puis remplissez le formulaire en sélectionnant "suppression de compte"

5- Comment enregistrer mes documents d'identification ?

Rendez-vous sur www.togethrust.com, **cliquez sur** "Se connecter" pour vous connecter, **ouvrez** la section "Mon profil" puis accédez à la rubrique "Documents"
La pièce d'identité doit être valide

6- Pourquoi dois je fournir deux documents d'identification ?

TOGETHRUST est obligé pour se conformer à la législation de vous demander deux documents d'identification avec photo. Il s'agit d'une obligation légale.

7- Combien de temps faut il pour valider mes documents d'identification ?

La validation se fait normalement en quelques minutes via un logiciel de reconnaissance. Si le logiciel détecte un problème, une intervention humaine sera requise, rallongeant ainsi le délai de validation à un maximum de 3 jours ouvrables.

II- GÉRER VOTRE PORTEFEUILLE VIRTUEL

Veillez noter que vous devez compléter les informations de votre profil (notamment les rubriques "Profil" et "Document" de la section "Mon profil") pour alimenter ou créditer votre portefeuille

1- Comment alimenter mon portefeuille virtuel ?

Rendez-vous sur www.togethrust.com, **cliquez sur** "Se connecter" pour vous connecter, **ouvrez** la rubrique "Tableau de bord" et **cliquez sur** "Alimenter (Money In)" pour approvisionner votre portefeuille

2- Dois-je alimenter mon portefeuille uniquement lorsque je dois cotiser ?

Pas du tout. Vous pouvez alimenter votre portefeuille quand bon vous semble.

3- Y a-t-il des limites de transfert de ma carte bancaire vers mon portefeuilles virtuel (money-in)?

Oui, les limites de dépôt dans votre portefeuille virtuel sont fixées comme suit:

Vous êtes limités à 20 opérations pour un montant maximum de 10 000€ par jour. Vous ne pouvez pas déposer plus de 30 000€ par mois.

4- Comment renseigner mes coordonnées bancaires?

Lorsque vous transférez les fonds de votre portefeuille virtuel vers votre compte bancaire (money out), vous avez la possibilité d'enregistrer et d'associer vos coordonnées bancaires (IBAN, coordonnées de votre banque dans la rubrique "IBAN" de la section "Mon profil") à votre compte utilisateur.

À partir de la rubrique "IBAN" de la section "Mon profil", vous avez la possibilité de modifier vos coordonnées bancaires.

IMPORTANT: Afin de gagner du temps, TOGETHRUST vous recommande de renseigner vos coordonnées bancaires dès que vous créez votre compte.

ATTENTION : Vous ne pouvez associer qu'un seul RIB/IBAN à votre compte.

5- Comment transférer les fonds de votre portefeuille virtuel vers votre compte bancaire (money out) ?

Vous devez vous connecter sur www.togethrust.com, vous rendre dans la rubrique "Tableau de bord", sélectionner le bouton [Créditer "Money Out"] et suivre les étapes.

6- Y a-t-il des limites de transfert de mon portefeuilles virtuel vers mon compte bancaire (money out)?

oui

Vous êtes limités à 20 opérations pour un montant maximum de 10 000€ par jour. Vous ne pouvez pas faire sortir plus de 30 000€ par mois de votre portefeuille virtuel vers votre compte bancaire.

III- CRÉER UNE TIRELIRE

Veillez noter que vous devez compléter les informations de votre profil (notamment les rubriques "Profil" et "Document" de la section "Mon profil") pour créer ou participer à une tirelire

1- Comment créer une tirelire?

Rendez-vous sur www.togethrust.com, **cliquez sur** "Se connecter" pour vous connecter et **cliquez sur** "Créer une tirelire" (en vous assurant que les informations nécessaires obligatoires de la section PROFIL sont remplies) pour créer votre tirelire. Vous devez compléter les informations suivantes:

- Le nom de la tirelire
- Le montant à cotiser
- La fréquence de distribution de la cagnotte (*hebdomadaire ou mensuel*)
- Date de début de la tirelire
- Adresses courriels des participants séparées par point-virgules ";" (*Une tirelire doit avoir au moins deux participants incluant la personne qui l'initie*)

2- À combien de tirelires puis-je participer ?

Vous pouvez participer à autant de tirelires que vous le souhaitez.

3- Que se passe t-il si un participant refuse l'invitation envoyée durant le processus de création de la tirelire ?

La tirelire sera purement et simplement annulée. Vous devrez créer une nouvelle tirelire.

4- Que se passe t-il si un participant n'accepte pas son invitation avant la date de début de la tirelire ?

Passée La date de début de la tirelire, toutes les invitations qui n'ont pas reçues de réponse sont réputées avoir été refusées. La tirelire sera purement et simplement annulée. Vous devrez créer une nouvelle tirelire.

IMPORTANT: Veuillez noter qu'un courriel de rappel est envoyé - AUTOMATIQUEMENT - à chaque participant qui n'a pas répondu.

5- Comment annuler l'invitation d'un participant ?

Il n'est pas possible d'annuler l'invitation d'un participant.

6- Qui peut voir ma tirelire ?

Une tirelire n'est visible que par ses participants.

7- Combien de personnes puis-je inviter à participer à une tirelire ?

Vous pouvez inviter autant de personnes que vous souhaitez.

8- Au bout de combien de temps une invitation à une tirelire expire-t-elle?

Une invitation expire à minuit un jour avant le début de la tirelire

Ex : Si la tirelire est censée débiter le 14 février, l'invitation aura expiré le 12 février

IV- GÉRER MA TIRELIRE

1- Quels sont et que signifient les différents statuts d'une tirelire?

En cours : la tirelire a débuté; elle est en cours de réalisation

En phase de validation : la tirelire n'a pas encore commencé; les invitations ont été envoyées aux participants et le système attend les validations de l'intégralité des membres pour débiter la tirelire.

Terminée : la tirelire a pris fin ; tous les participants ont cotisé et ont reçu la cagnotte à tour de rôle

Annulée : la tirelire n'a pas pu commencer; un ou plusieurs membres ont décliné l'invitation qui leur a été envoyée

Stoppée : une cotisation n'a pas eu lieu avant la date prévue. La tirelire a donc été arrêtée et une reconnaissance de dette est envoyée aux participants

Expirée : la tirelire n'a pas pu commencer; un ou plusieurs membres n'ont pas validé l'invitation qui leur a été envoyée avant l'expiration de la date de validation.

2- Peut on inviter un nouveau membre dans une tirelire est en cours?

Non, il faut attendre que la tirelire en cours se termine et en créer une nouvelle.

3- Peut on modifier les paramètres d'une tirelire en cours?

Non, il faut attendre que la tirelire en cours se termine et en créer une nouvelle.

V- COTISER

1- Quand dois-je cotiser dans une tirelire ?

Vous devez cotiser avant la date limite de cotisation.

2- Que se passe-t-il si un participant n'a pas cotisé pas avant la date limite ?

Les fonds sont retournés à tous les participants. Une reconnaissance de dette est générée et la tirelire est annulée

3- Que signifie la date limite de cotisation ?

Cette date n'est là qu'à titre indicatif, elle rappelle simplement les objectifs que vous vous êtes fixés au moment de la création de la tirelire. De ce fait, il est toujours possible de cotiser après la date limite de cotisation

4- Puis-je cotiser, directement, avec ma CB ?

Non. Vous devez préalablement alimenter votre portefeuille virtuel. C'est depuis votre portefeuille que vous pourrez cotiser dans une [de vos] tirelire(s).

5- Peut on annuler une cotisation ?

Oui. Vous pouvez le faire avant la date de distribution.

VI- DISTRIBUER LES FONDS PRÉSENTS DANS UNE TIRELIRE

1- Quand et comment distribuer la cagnotte d'une tirelire?

La tirelire est distribuée le lendemain du jour que la date de cotisation si tous les membres ont cotisé.

EX : si vous devez cotiser jusqu'au jeudi (la limite sera jeudi 23h59), la distribution aura lieu au cours de la journée de vendredi

IMPORTANT : Si tous les membres n'ont pas cotisé avant la date limite de cotisation, les cotisations sont retournées à chaque participant et la tirelire est annulée (une reconnaissance de dette est envoyée à chaque participant).

VII- SECURITE:

1- Comment s'assurer qu'il n'y aura pas de fraude, de détournement de la part d'un des membres ?

Nous pensons à TOGETHRUST que l'amitié et la confiance font partie des valeurs humaines les plus importantes et saines. Toutefois si une personne faillit à son engagement moral vis-à-vis de ses obligés, nous éditons une reconnaissance de dette pour vous permettre de la poursuivre.

2- Comment m'assurer que mes paiements sont sécurisés ?

Notre plateforme utilise le protocole HTTPS. Ce protocole vous garantit que vos informations sont transmises de manière sécurisée.

Pour vous prémunir des risques de fraude, nous employons en sus le protocoles 3DS pour détecter les usages frauduleux de cartes bancaires.

Nous travaillons en étroite collaboration avec LEMONWAY. Cet organisme est certifié PCI-DSS.

VII- TARIFICATION :

1- Combien ca coûte?

Pas de frais cachés.

TOGETHRUST facture une 4% de commission sur les fonds, lorsqu'ils sortent de la plateforme.

EXEMPLE :

- Quand je dépose 1000€ dans mon portefeuille virtuel, **TOGETHRUST ne perçoit aucune commission**
- Quand je cotise 100€ dans une tirelire, **TOGETHRUST ne perçoit aucune commission**
- Quand la cagnotte d'une tirelire est transférée dans mon portefeuille virtuel, **TOGETHRUST ne perçoit aucune commission**
- Quand je transfère 100€ de mon portefeuille virtuel vers mon compte bancaire, **TOGETHRUST perçoit 4% sur le montant transféré c'est-à-dire 4€**. Je recevrai exactement 96€ dans mon compte bancaire.

2- Les virements entre mon portefeuille virtuel et la tirelire sont-ils payants?

Bonne nouvelle... Pas du tout!