



**CONDITIONS GENERALES  
DU PARTENARIAT MARCHAND**

## **SOMMAIRE**

### **Section 1 : L'objet de la Galerie Marchande RUE DU COMMERCE**

- Article 1 : La Galerie Marchande RUE DU COMMERCE
- Article 2 : Le Partenaire Marchand
  - Article 2.1 : Qualité du Partenaire Marchand
  - Article 2.2 : Inscription du Partenaire Marchand
- Article 3 : Accès du Partenaire Marchand et l'environnement technique
- Article 4 : Les produits
  - Article 4.1 : Informations sur les Offres proposées
  - Article 4.2 : Disponibilité des Offres mises à la vente
  - Article 4.3 : Classement des Offres proposées
- Article 5 : Attractivité et la compétitivité de « La Galerie »
- Article 6 : Conditions générales de vente
- Article 7 : Promotion
  - Article 7.1 : Encarts publicitaires
  - Article 7.2 : Opérations promotionnelles
  - Article 7.3 : Régie publicitaire
- Article 8 : Réclamation du Partenaire Marchand

### **Section 2 : Le processus de vente sur la Galerie Marchande**

- Article 9 : Communication électronique avec les clients
  - Article 9.1 : Suivi des commandes
  - Article 9.2 : Informations des Partenaires Marchands vers les clients
- Article 10 : Traitement des commandes et la livraison des produits
- Article 11 : Règlement des commandes
  - Article 11.1 : Collecte du chiffre d'affaires généré sur la Galerie Marchande
  - Article 11.2 : Imputation des remises commerciales
  - Article 11.3 : Date d'éligibilité du « Produit des ventes »
  - Article 11.4 : Mode de versement du « Produit des ventes »
  - Article 11.5 : Moment du versement du « Produit des ventes »
  - Article 11.6 : Réserves
- Article 12 : Facturation du client

### **Section 3 : Le service après-vente**

- Article 13 : Retours
- Article 14 : Remboursement
- Article 15 : Gestion du service après-vente

### **Section 4 : Qualité et performance**

- Article 16 : Evaluation de la satisfaction client
- Article 17 : Démarche qualité et performance
  - Article 17.1 : Indicateur qualité
  - Article 17.2 : Sanction du défaut de qualité

### **Section 5 : La rémunération de RUE DU COMMERCE**

- Article 18 : L'abonnement mensuel et les frais de gestion
  - Article 18.1 : L'abonnement mensuel
  - Article 18.2 : Les frais de gestion administrative
  - Article 18.3. Recouvrement des sommes dues
- Article 19 : La commission de RUE DU COMMERCE

### **Section 6 : Le respect de la réglementation**

Article 20 : Conformité, sécurité des produits et licéité des Offres

Article 21 : Les obligations en matière de conditions de travail

Article 22 : Les taxes et droits

Article 23 : La TVA

Article 24 : Les obligations en matière environnementale

### **Section 7 : La propriété et protection du modèle de ma Galerie Marchande**

Article 25 : Protection du modèle de la Galerie Marchande et de ses éléments constitutifs

Article 26 : Confidentialité

Article 27 : Dénigrement et parasitisme

### **Section 8 : Données personnelles**

Article 28 : Protection des données personnelles

Article 28.1 Données des Partenaires Marchands

Article 28.2 Données des clients

### **Section 9 : Responsabilité**

Article 29 : La responsabilité du Partenaire Marchand

Article 30 : Les assurances

Article 31 : La responsabilité de RUE DU COMMERCE

### **Section 10 : Durée du Contrat et la situation en fin de Contrat**

Article 32 : Durée et le Retrait anticipé

Article 33 : Suspension/Restriction des Offres

Article 34 : Résiliation

Article 34.1 : Procédure de résiliation en cas d'inexécution contractuelle

Article 34.2 : Procédure de résiliation en cas de manquement grave ou non réparable

Article 35 : Fin du contrat

### **Section 11 : Dispositions diverses**

Article 36 : Indépendance des parties

Article 37 : Cessibilité du Contrat

Article 38 : Modes de communication

Article 39 : Loi applicable et compétence juridictionnelle

Article 40 : Procédures judiciaires engagées par des organisations ou associations représentatives et par des organismes publics

Article 41 : Généralités

Article 41.1 : Adaptabilité du Contrat

Article 41.2 : Non-renonciation

Article 41.3 : Nullité d'une stipulation

Article 42 : Documents contractuels

### **ANNEXES**

Annexe 1 : Contrat-cadre de service de paiement Mangopay

Annexe 2 : Modèle conditions générales de vente des produits

La société RUE DU COMMERCE exploite un site Internet de vente en ligne sur lequel elle exerce une double activité

- Distribution directe d'un large catalogue de produits auprès des consommateurs finaux ;
- Gestion d'une plateforme d'hébergement Internet (Marketplace) sur laquelle des commerçants indépendants diffusent leurs propres catalogues de produits (ci-après la « Galerie Marchande »).

La Galerie Marchande s'apparente à un centre commercial virtuel au sein duquel des distributeurs d'univers différents viennent achalander leurs espaces de vente indépendants.

Première grande société internet française à avoir introduit en France dès 2007 le concept de Marketplace, RUE DU COMMERCE a développé au fil des années un véritable savoir-faire qu'elle met aujourd'hui au service de ses Partenaires Marchands.

Dans ce contexte, des critères d'éligibilité ont été mis en place afin de sélectionner des Partenaires Marchands de qualité offrant toute garantie au client final sur la prestation délivrée.

Le Partenaire Marchand souhaite bénéficier d'un espace de vente au sein de la Galerie Marchande pour commercialiser ses offres et contribuer au développement de la Galerie Marchande dans le respect des concepts et process mis en place.

Le Partenaire Marchand est conscient du fait que la renommée de la Galerie Marchande est directement dépendante de la qualité des offres proposées et de l'investissement des Partenaires Marchands à la satisfaction du client. Il déclare à ce titre disposer des moyens nécessaires lui permettant notamment d'assurer une parfaite exécution des obligations résultant des présentes Conditions Générales.

RUE DU COMMERCE a mis en place une nouvelle interface et système de gestion de sa Galerie Marchande en utilisant l'intégralité des fonctionnalités de la solution de gestion de Marketplace MIRAKL. C'est ce système d'information et ses interfaces qui seront utilisés par les Partenaires Marchands, via leur Boutique MIRAKL.

Les présentes Conditions Générales ont vocation à décrire les modalités de collaboration entre RUE DU COMMERCE et le Partenaire Marchand. Le Partenaire Marchand reconnaît avoir pris connaissance des Conditions Générales et déclare expressément les accepter sans réserve en cochant la case prévue à cet effet lors de son inscription sur la Galerie Marchande ou en se connectant à sa Boutique MIRAKL. Les présentes Conditions générales ne trouveront à s'appliquer qu'après confirmation définitive de l'éligibilité du Partenaire Marchand à intégrer la Galerie Marchande dans les conditions définies à l'article 2.2.

## **Section 1 : L'objet de la Galerie Marchande RUE DU COMMERCE**

### **Article 1 : La Galerie Marchande RUE DU COMMERCE**

La Galerie Marchande est accessible sur le site Internet de la société RUE DU COMMERCE.

RUE DU COMMERCE met à disposition du Partenaire Marchand, via la Galerie Marchande, un espace de commercialisation et un accès à sa clientèle afin de lui permettre de réaliser des ventes. A ce titre, RUE DU COMMERCE n'est pas partie contractante dans les contrats conclus entre le Partenaire Marchand et ses clients. Elle n'est en aucun cas vendeuse des produits proposés par les Partenaires Marchands.

### **Article 2 : Le Partenaire Marchand**

#### **2.1. Qualité du Partenaire Marchand**

Le Partenaire Marchand garantit à RUE DU COMMERCE être un professionnel, juridiquement capable, régulièrement constitué et ayant tout pouvoir de s'engager et d'assumer les obligations et responsabilités résultant des présentes Conditions Générales et des opérations d'exécution en résultant (diffusion des Offres et ventes).

## **2.2. Inscription du Partenaire Marchand**

Le Partenaire Marchand doit, tout d'abord, procéder à une pré-inscription en remplissant le formulaire prévu à cet effet. Le Partenaire Marchand recevra une réponse définitive sur son éligibilité dans un délai maximum de 15 jours.

RUE DU COMMERCE s'assurera que le Partenaire Marchand remplit les critères d'éligibilité pour intégrer la Galerie Marchande. Dans l'affirmative, le Partenaire Marchand devra renseigner un formulaire complet dans sa Boutique MIRAKL et transmettre à RUE DU COMMERCE certaines informations relatives à sa société, son (ses) dirigeant(s) et son activité. Le dossier du Partenaire Marchand sera communiqué à l'établissement de services de paiement de la Galerie Marchande qui donnera son accord définitif à l'intégration de celui-ci.

Le bon fonctionnement de la Galerie Marchande suppose que les informations transmises soient exactes, complètes et actualisées en temps réel, ce que le Partenaire Marchand garantit. Toutes modifications de ces informations doivent être communiquées sous 24h à RUE DU COMMERCE. Le Partenaire Marchand est responsable de tout dommage de quelque nature qu'il soit, résultant même partiellement, d'une insuffisance d'information, d'une information fautive ou non actualisée. A défaut de communication d'une information exacte, complète et actualisée, RUE DU COMMERCE serait en droit de suspendre et/ou résilier les présentes Conditions Générales Marchand dans les conditions des articles 33 et 34 ci-après.

### **Article 3 : Accès du Partenaire Marchand et environnement technique**

Le Partenaire Marchand accédera à sa Boutique MIRAKL grâce à ses identifiants et code d'accès.

Le Partenaire Marchand peut créer d'autres accès à d'autres personnes expressément habilitées.

Les accès à la Boutique MIRAKL sont placés sous la seule garde et la seule responsabilité du Partenaire Marchand. Il s'engage à ne communiquer ses identifiants et code d'accès qu'à des préposés et/ou des prestataires spécialement agréés par lui et dont l'accès est indispensable à la bonne exécution de ses engagements. La divulgation aux tiers de ces identifiants / code d'accès n'est pas autorisée. Si des personnes non habilitées ont eu connaissance des accès ou sont susceptibles d'en avoir eu connaissance, le Partenaire Marchand est tenu de le signaler sans délai à la Galerie Marchande. La responsabilité de RUE DU COMMERCE est expressément exclue en cas de perte, de diffusion ou d'utilisation des accès par des personnes non autorisées.

Pour accéder à la Boutique MIRAKL et pouvoir ainsi diffuser ses Offres, le Partenaire Marchand doit être équipé de tous les outils nécessaires, notamment les outils informatiques et logiciels de gestion adéquats.

RUE DU COMMERCE pourra accéder à la Boutique MIRAKL pour toute opération de maintenance et/ou d'assistance.

### **Article 4 : Les produits**

Le Partenaire Marchand propose à la vente sur la Galerie Marchande un large catalogue de produits neufs ou d'occasion, éventuellement accompagnés de prestations de services (ci-après dénommées « les Offres »).

#### **4.1 : Informations sur les Offres proposées**

Les modalités de transmission des informations sur les Offres sont détaillées dans le portail d'aide de MIRAKL. Afin de faciliter l'intégration des Offres du catalogue du Partenaire Marchand, celui-ci s'engage à fournir à RUE DU COMMERCE un fichier et/ou un flux informatique conforme aux spécifications techniques et contenant toutes les informations demandées par RUE DU COMMERCE ainsi que celles nécessaires pour une parfaite information des clients. Le Partenaire Marchand doit s'assurer que ces informations sont complètes et conformes aux exigences réglementaires. Ce fichier et/ou ce flux informatique devra respecter l'arborescence mise en place au sein de la Galerie Marchande.

Doivent notamment figurer dans le fichier du catalogue du Partenaire Marchand :

- l'intégralité du catalogue de ses produits référencés sur la Galerie Marchande,
- le prix des offres déterminé en conformité avec la réglementation,
- l'exhaustivité des informations nécessaires à la description des produits, leurs caractéristiques et leurs propriétés (marque, caractéristiques techniques principales dits « attributs obligatoires », toutes les informations nécessaires à la parfaite information des clients, etc.),
- les informations relatives à la disponibilité des pièces détachées sur un support durable ;
- les informations et visuels relatifs notamment à l'étiquette énergétique lorsque la réglementation est applicable ;
- la disponibilité des offres (pour garantir cette disponibilité, le Partenaire Marchand doit s'assurer de l'existence d'un stock tampon moyen),
- la quantité de produits en stock,
- les délais d'expéditions (délai compris entre la commande et la remise des produits au transporteur)
- le mode de transport proposé pour chaque produit
- les frais de port (qui devront respecter la Grille Logistique et la Grille de Famille Logistique disponibles au sein de la Boutique MIRAKL).
- un descriptif précis des éventuelles garanties constructeurs pour chaque produit et/ou des éventuelles garanties du vendeur autres que les garanties légales.

Les produits d'occasion commercialisés par le Partenaire Marchand sur la Galerie marchande devront être classés selon la classification ci-dessous :

**Occasion très bon état** = Produit fonctionnel avec quelques traces d'utilisation

**Occasion bon état** = Produit fonctionnel avec des traces d'utilisation prononcées

**Reconditionné Premium** = Le produit a été reconditionné par des professionnels

**Reconditionné très bon état** = Le produit a été reconditionné par des professionnels. Présente quelques traces d'usures minimales, micro-rayures éventuelles

**Reconditionné bon état** = Le produit a été reconditionné par des professionnels. Bon état esthétique avec rayures

Concernant les produits d'occasion et reconditionnés le Partenaire Marchand s'engage à proposer au client une garantie commerciale gratuite de douze (12) mois à compter de la réception du produit. Indépendamment de la garantie contractuelle proposée par le Partenaire Marchand, ce dernier reste tenu des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions prévues aux articles L.217- 4 et suivants du code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

Concernant les produits neufs la durée de garantie commerciale gratuite est de vingt-quatre (24) mois à compter de la réception du produit. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022, cette période est prolongée automatiquement de 6 (six) mois dès lors que le produit a fait l'objet d'une réparation au cours des 24 (vingt-quatre) premiers mois.

Les prix de vente des Offres proposées par le Partenaire Marchand sont librement fixés par lui.

Le Partenaire Marchand est dans tous les cas seul responsable du contenu (descriptif du produit, prix), de l'exhaustivité et de la conformité légale des informations transmises. Toute erreur d'affichage relative à une Offre (descriptif, photo, prix, etc.) oblige le Partenaire Marchand à fournir au client le produit tel que décrit sur la fiche produit au moment de la validation de la commande.

Pour garantir la fiabilité des informations relatives aux prix et aux stocks, le Partenaire Marchand effectuera la mise à jour de ses offres aussi souvent que nécessaire dans la journée, et au minimum une fois par jour. Dans l'hypothèse où le fichier ne serait pas mis à jour quotidiennement, RUE DU COMMERCE se réserve la possibilité de suspendre temporairement la mise en ligne des Offres après information du Partenaire Marchand.

Pour assurer une cohérence d'ensemble, une convivialité de navigation et façonner l'image de la Galerie Marchande, le Partenaire Marchand reconnaît à RUE DU COMMERCE le droit d'adapter et/ou de modifier le contenu, la charte graphique et la fonctionnalité de chaque espace de vente, étant entendu que ces adaptations ou modifications ne pourront porter que sur des éléments descriptifs des Offres.

Cette prérogative porte sur le contenu comme sur chaque élément. Elle s'étend à toute modification globalement entendue (c'est-à-dire même si cela altère ou supprime tout ou partie d'un élément). Le cas échéant, RUE DU COMMERCE pourra être amené à compléter les informations des fiches produits ou services mis en vente en recourant aux informations figurant sur le site internet du Partenaire Marchand et via les informations et descriptifs officiels de la marque.

A ce titre, le Partenaire Marchand concède à RUE DU COMMERCE un droit d'utilisation et d'exploitation des données composant les bases de son catalogue sans limite de durée dans le temps.

RUE DU COMMERCE utilise le module MCM (MIRAKL CATALOG MANAGMENT) de MIRAKL dont l'objet est d'utiliser les données sources des différents Partenaires Marchands ou fournisseurs de contenu afin d'enrichir les fiches produit et d'améliorer la qualité de l'information des produits pour les consommateurs clients.

RUE DU COMMERCE se réserve le droit de ne pas publier les informations sur les produits communiqués par les Partenaires Marchands qu'elle juge non fiables et non pertinentes

#### **4.2 : Disponibilité des Offres mises en vente**

Le succès du modèle de la Galerie Marchande dépend notamment de la livraison rapide des produits.

A ce titre, RUE DU COMMERCE demande au Partenaire Marchand de privilégier dans ses offres les produits détenus en stock. Le Marchand devra veiller à ce que ses produits soient expédiés et livrés dans les délais annoncés, tant que son offre demeurera accessible.

En cas de rupture de stock, il devra faire en sorte que l'offre n'apparaisse plus sur le site et en informer immédiatement RUE DU COMMERCE.

Pour tout service associé, le Partenaire Marchand devra être attentif à proposer exclusivement des services qu'il est en mesure d'offrir. Une impossibilité, fut-elle temporaire, doit être signalée en ligne et auprès du service technique de RUE DU COMMERCE immédiatement et dans un délai maximum de 24h.

Le non-respect de la date de livraison annoncée sur le site peut justifier la suspension ou résiliation des offres du Partenaire Marchand dans les conditions prévues aux articles 33 et 34 ci-après, sans préjudice de toute indemnisation du préjudice subi.

En cas d'absence de plus de 2 jours ouvrés du Partenaire Marchand, ce dernier s'engage à passer sa Boutique en vacances sur MIRAKL. Cela ne le dispense toutefois pas de continuer à assurer avec le même niveau de qualité le service après-vente sur sa Boutique.

#### **4.3 : Classement des Offres proposées**

Lorsqu'un même produit est proposé sur le site Internet par RUE DU COMMERCE et/ou par plusieurs Partenaires Marchands de la Galerie marchande, sa fiche produit regroupera plusieurs offres. Le classement de ces différentes offres, et notamment la détermination de l'offre qui apparaîtra à titre principal sur la fiche produit, tient compte de plusieurs éléments :

L'offre vendue directement par RUE DU COMMERCE sera toujours proposée en premier. Ensuite, pour les offres proposées par les Partenaires Marchands de la Galerie marchande, RUE DU COMMERCE va opérer une agrégation pondérée de différents éléments :

- Le prix du produit ;
- Les frais de livraison ;
- Les délais de livraison.

L'offre principale apparaissant sur la fiche produit sera celle qui aura le meilleur résultat global sur ces éléments par rapport à l'ensemble des autres offres de produits identiques, sauf si une offre directement vendue par RUE DU COMMERCE est proposée.

Le client aura toujours la possibilité d'accéder aux autres offres de ce même produit en cliquant sur « X offres à partir de XXX € ».

Dans le cas où la fiche produit propose des offres neuves et des offres seconde vie (occasion ou reconditionné), les mêmes critères sont appliqués mais les offres neuves sont toujours classées devant les offres seconde vie.

## **Article 5 : Attractivité et la compétitivité de la Galerie Marchande**

### **5.1 : Pertinence des offres**

Au sein de son espace de vente, le Partenaire Marchand devra proposer un large catalogue d'offres compétitives et actuelles. Le Partenaire Marchand aura à cœur d'accroître constamment la richesse et la profondeur de son catalogue notamment en y ajoutant très régulièrement des offres actuelles.

Les prix de vente des Offres proposées par le Partenaire Marchand sont fixés par lui, mais il s'engage à ce qu'elle soit aussi attractive que celle qu'il diffuse sur son site ou sur d'autres Place de marché.

En outre, chaque Partenaire Marchand s'interdit (avant la vente, pendant la vente ou après la vente) à dissuader un client de la Galerie d'y faire ses achats ou à le détourner en faisant une offre plus attractive ou en proposant un bon de réduction inapplicable dans la Galerie. Il est strictement interdit de proposer directement ou indirectement aux clients de se rendre sur le site internet du Partenaire Marchand en vue d'y effectuer l'achat d'un produit similaire à celui proposé au sein de l'espace de vente du Partenaire Marchand sur le site [www.rueducommerce.com](http://www.rueducommerce.com).

Ces conditions d'attractivité et de compétitivité sont essentielles pour le fonctionnement harmonieux et le succès de la Galerie Marchande.

### **5.2 : Réglementation sur les prix barrés**

Compte-tenu des dernières modifications du Code de la Consommation (article L.121-1), la réglementation en matière de prix a évolué le 28 mai 2022.

Le prix de référence est désormais le prix le plus bas pratiqué au cours des 30 derniers jours précédents l'application de la réduction de prix. Par exception, en cas de réductions de prix successives pendant une période déterminée, le prix antérieur est celui pratiqué avant l'application de la première réduction de prix.

C'est aux Partenaires Marchands de la Galerie marchande de tenir compte de ces dernières réglementations légales lors du paramétrage des prix de références. RUE DU COMMERCE informe les Partenaires Marchands de la Galerie marchande qu'il ne stocke pas les prix pratiqués par les marchands et qu'il ne peut procéder à des coupures automatiques des offres en cas de promotions abusives. RUE DU COMMERCE ne pourra en aucun cas être tenu responsable des manquements des vendeurs à leurs obligations légales. En cas de non-respect de cette réglementation, Rue du Commerce se réserve le droit de prendre toutes les dispositions nécessaires, comme la suspension des offres ou la suspension des comptes vendeurs.

## **Article 6 : Conditions générales de vente**

Le Partenaire Marchand diffusera et mettra à la disposition des consommateurs un document récapitulatif de ses conditions générales de vente (« CGV ») de manière à recueillir un consentement éclairé. Il doit les télécharger dans sa boutique Mirakl afin qu'elles s'affichent sur son espace vendeur.

Le Partenaire marchand doit veiller à ce que ses conditions générales de vente soient parfaitement conformes à la réglementation française.



A défaut de publication de ses propres CGV, le partenaire marchand sera dans l'obligation de respecter les Conditions Générales de Vente préconisées par Rue Du Commerce (détaillées en annexe 2 du présent document)

## **Article 7 : Promotion**

### **7.1 : Encarts publicitaires**

Des encarts publicitaires, sur le site de la Galerie Marchande ou hors du site notamment sur la voie publique, peuvent être proposés au Partenaire Marchand pour la mise en avant de ses Offres, selon les orientations et dans les limites du plan marketing défini par la Galerie Marchande.

Pour assurer la promotion et le bon fonctionnement de La Galerie Marchande quel que soit son canal de diffusion, le Partenaire Marchand autorise RUE DU COMMERCE à faire référence et à reproduire ses offres, ses marques ou tout autre signe distinctif (droit d'auteur, logo, enseigne).

### **7.2 : Opérations promotionnelles**

Des opérations promotionnelles pourront être organisées au sein de la Galerie Marchande par RUE DU COMMERCE et/ou par le Partenaire Marchand, selon les modalités suivantes :

- Le Partenaire Marchand peut librement décider d'organiser des opérations promotionnelles sur les Produits qu'il propose à la vente sur la Galerie Marchande. Dans cette hypothèse, il s'engage à en informer préalablement RUE DU COMMERCE.
- Afin de dynamiser la Galerie Marchande et d'améliorer l'image prix du site, RUE DU COMMERCE pourra proposer au Partenaire Marchand la réalisation d'opérations promotionnelles communes. Le Partenaire Marchand est libre de participer ou non à ces opérations.  
Ces opérations promotionnelles donneront lieu à la signature d'un Contrat précisant les modalités de communication et de financement de cette opération par les deux Parties.
- De même, RUE DU COMMERCE pourra également décider à tout moment d'organiser des opérations promotionnelles globales applicables à l'ensemble de la Galerie Marchande ou à certaines catégories de produits (ex : code de réduction applicable au panier). Ces opérations sont susceptibles de s'appliquer aux produits vendus par le Partenaire Marchand.  
Le Partenaire Marchand accepte cette faculté et, à cet effet, autorise RUE DU COMMERCE à consentir des remises promotionnelles.  
A moins qu'il en ait été convenu autrement avec le Partenaire Marchand, RUE DU COMMERCE supportera la charge entière de la remise par déduction du montant de sa commission.  
Il appartient au Partenaire Marchand, dès qu'il est informé d'un projet d'opération promotionnelle, d'informer RUE DU COMMERCE de toute situation susceptible de contrarier la réalisation de l'opération envisagée et notamment de la rendre illicite, plus particulièrement du fait d'un risque d'indisponibilité des produits concernés ou de prix de référence incompatible avec l'offre et qui aurait pour conséquence de rendre l'opération promotionnelle déloyale. De même, le Partenaire Marchand s'engage à informer RUE DU COMMERCE de tout seuil de revente à perte qui serait inférieur au prix de vente des produits concernés par l'opération, minoré de la commission.

Dans l'ensemble des cas visés ci-dessus, et afin de garantir une bonne information du consommateur, le Partenaire Marchand s'engage à maintenir pendant toute la durée de l'opération, les offres dans les conditions arrêtées pour le lancement de l'opération, qu'il s'agisse du prix des produits, de leur disponibilité ou de toute autre modalité de service. En sa qualité de vendeur, le Partenaire Marchand est seul responsable de la validité de l'Offre vis-à-vis des consommateurs.

De manière générale, le Partenaire Marchand s'engage également à garantir la parfaite conformité à la loi des opérations promotionnelles et soldes, et notamment leur caractère loyal, en particulier quant à l'annonce des prix et réductions de prix.

Le Partenaire Marchand garantit RUE DU COMMERCE contre toute action dont il pourrait faire l'objet à cet égard et tout préjudice que RUE DU COMMERCE ou un tiers pourrait subir de ce fait.

Par ailleurs, une opération promotionnelle réalisée par le Partenaire Marchand qui se révélerait trompeuse ou non conforme à la réglementation, serait susceptible de porter atteinte à l'image de la Galerie Marchande elle-même et de lui causer ainsi un préjudice.

### **Article 7.3 : Régie Publicitaire**

En complément des animations commerciales réalisées par les Parties, RUE DU COMMERCE pourra mettre le Partenaire Marchand en relation avec sa régie publicitaire.

### **Article 8 : Réclamation du Partenaire Marchand**

RUE DU COMMERCE a mis en place un système interne gratuit et facilement accessible permettant de recevoir les réclamations de toute nature du Partenaire Marchand.

RUE DU COMMERCE s'engage à examiner et à suivre de manière individualisée les plaintes éventuelles du Partenaire Marchand.

Pour que la procédure de traitement des plaintes du Partenaire Marchand soit menée à bien, RUE DU COMMERCE s'engage à les traiter dans un délai raisonnable de quinze (15) jours. Sauf pour les réclamations de nature comptable, pour lesquels le délai est de trente (30) jours.

Pour toutes les réclamations de nature commerciale, le Partenaire Marchand peut contacter RUE DU COMMERCE à l'adresse suivante : [marketplace@ruedocommerce.com](mailto:marketplace@ruedocommerce.com).

Pour toutes les réclamations relatives au service client, le Partenaire Marchand peut contacter RUE DU COMMERCE à l'adresse suivante : [scgm@ruedocommerce.com](mailto:scgm@ruedocommerce.com).

Pour toutes les réclamations de nature comptable, le Partenaire Marchand peut contacter RUE DU COMMERCE à l'adresse suivante : [galerie.compta@ruedocommerce.com](mailto:galerie.compta@ruedocommerce.com).

## **Section 2 : Le processus de vente sur la Galerie Marchande**

### **Article 9 : Communication électronique avec les clients**

#### **9.1 : Suivi des commandes**

Les commandes des clients seront transmises au Partenaire Marchand via la Boutique MIRAKL, par e-mail et via les flux xml d'automatisation de commandes, dans le cas où cette fonctionnalité a été mise en place.

Depuis la Boutique MIRAKL, le Partenaire Marchand doit accepter ou refuser la commande sous cinq (5) jours calendaires. Une fois la commande acceptée, le Partenaire Marchand s'engage à l'honorer dans les conditions prévues. Au-delà des cinq (5) jours calendaires sans acceptation ou refus de la part du Partenaire Marchand, la commande sera automatiquement annulée. Tout refus d'une vente engage le Partenaire Marchand à retirer le produit du catalogue. Le cas échéant, des sanctions peuvent s'appliquer (notamment, suspension de la boutique). Par ailleurs, le Partenaire Marchand s'engage à mettre en place un suivi de commande en temps réel afin que le client soit informé à chaque étape du traitement de sa commande. Au sein de la Boutique MIRAKL ou via le flux d'automatisation des commandes, le Partenaire Marchand doit obligatoirement fournir un certain nombre d'informations critiques pour le client, et à ce titre :

- Préciser le numéro d'envoi et/ou URL de suivi;
- choisir le transporteur adapté et confirmer le numéro du colis ;
- choisir « autre » si le transporteur n'est pas dans la liste et confirmer : les coordonnées complètes du transporteur, son nom, son téléphone (pour les livraisons de produits encombrants), le numéro du colis s'il y en a un, le tracking ou les informations de livraison disponibles à l'attention du client.

## **9.2 : Informations des Partenaires Marchands vers les clients**

La Boutique MIRAKL permet de rembourser une commande en indiquant le motif, de donner le numéro de suivi du colis, de communiquer avec le client sur sa commande. A ce titre, dans la Boutique MIRAKL, le Partenaire Marchand peut interagir à tout moment avec le client au sujet de sa commande via le service de messagerie.

Toute communication doit passer exclusivement par le biais de RUE DU COMMERCE et/ou MIRAKL.

Toute mention invitant les clients à contacter le Partenaire Marchand à son adresse email en dehors des systèmes de RUE DU COMMERCE est prohibée.

Le Partenaire Marchand s'engage par ailleurs à notifier en temps réel le client au sujet de toute anomalie concernant sa commande. Tous les changements de statut de la commande génèrent un email d'information au client.

Afin d'éviter les doublons avec les communications générées par RUE DU COMMERCE, le Partenaire Marchand n'est pas autorisé à envoyer des emails de suivi de commande.

Le portail d'Aide MIRAKL détaille les modes de communication / modalités d'information des clients.

### **Article 10 : Traitement des commandes et la livraison des produits**

Pour chaque vente réalisée via la Galerie Marchande, RUE DU COMMERCE transmettra au Partenaire Marchand les informations concernant la commande reçue du client.

En qualité de vendeur, le Partenaire Marchand est responsable de la bonne exécution de l'intégralité du processus de vente (traitement de la commande, expédition de celle-ci et service après-vente).

Le Partenaire Marchand est tenu d'expédier les produits vendus dans les conditions et délais correspondant à la disponibilité du produit mentionnés dans l'Offre au moment de la commande. Il s'agit d'un élément impératif.

Le Partenaire Marchand respectera les instructions du fabricant, distributeur et/ou concédant de licence concernant éventuellement la date de livraison du produit et/ou la date de mise en vente nationale au public.

Il s'engage à livrer des produits strictement conformes à ceux commandés.

Le produit doit être accompagné :

- des notices techniques ou de composition requis ;
- du bon de livraison qui identifie clairement le Partenaire Marchand ;
- de la procédure à suivre en cas de retour

Tous ces documents doivent être libellés en français.

Pour tout Produit d'un montant inférieur ou égal à 25 € TTC, la livraison se fait au choix de l'Acheteur au sein des modes de livraison proposés par le Partenaire Marchand.

Pour tout Produit d'un montant compris entre 25 et 200 € TTC, la livraison se fait en suivi ou contre signature.

Pour tout Produit d'un montant supérieur à 200 € TTC, la livraison se fait obligatoirement contre signature.

Le Partenaire Marchand a l'obligation de respecter le mode de livraison choisi par l'Acheteur.

Les conditions de livraison (transporteur, délais de livraison et les coûts de livraison) applicables à chaque Produit seront déterminées par le Partenaire Marchand.

Le Partenaire Marchand doit s'assurer que son identification en tant que Partenaire Marchand sur tous les documents joints à la commande est claire et exacte.

Aucune publicité ou offre promotionnelle pour le Partenaire Marchand ou pour un tiers ne pourra être insérée dans les colis expédiés aux clients.

Après l'expédition partielle ou totale de la commande, le Partenaire Marchand informera RUE DU COMMERCE de la date et du contenu de son expédition par le biais de l'interface de gestion des commandes. Spécialement, le Partenaire Marchand renseignera le statut de commande de manière sincère, c'est-à-dire ne renseignera une mise en expédition qu'une fois celle-ci réalisée (sans aucune anticipation). La modification du statut de la commande doit être faite en temps réel conformément aux dispositions de l'article 9.1 des présentes. Le Partenaire Marchand doit fournir au client un moyen lui permettant de suivre sa commande et ce dès la mise en expédition partielle ou totale d'une commande depuis son pays de provenance.

L'indication d'un statut qui ne serait pas exact ou serait démenti par un acheteur constituerait une faute grave pouvant donner lieu à résiliation conformément à l'article 34 des présentes Conditions Générales.

Si une commande devait rester au statut « en cours d'expédition » 365 jours après la date d'expédition prévue, Mirakl procéderait au remboursement automatique de la commande auprès du client, à la charge du Partenaire Marchand. Il est donc capital que le Partenaire Marchand s'assure que le statut de ses commandes soit systématiquement à jour.

## **Article 11 : Règlement des commandes**

Afin d'assurer l'homogénéité du paiement dans les différents espaces de vente de la Galerie Marchande, d'apporter au consommateur un gage de sécurisation des transactions passées et de simplifier la gestion financière, RUE DU COMMERCE est chargée de collecter le produit des ventes pour le compte du Partenaire Marchand puis de lui verser (déduction faite des commissions et frais) conformément au processus détaillé ci-après.

L'ensemble des opérations interviendront via l'établissement de services de paiement de la Galerie Marchande dont le contrat cadre figure en **Annexe 1**. Le Partenaire marchand reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales d'utilisation de services de paiement du partenariat marchand et en accepter sans réserve les termes et conditions.

### **11.1 : Collecte du Chiffre d'Affaires généré sur la Galerie Marchande**

Le Partenaire Marchand confie à RUE DU COMMERCE, à titre exclusif, le mandat de collecter en son nom et pour son compte le montant du chiffre d'affaires des commandes passées via la Galerie Marchande et de recouvrer les impayés éventuellement associés. Dans ce cadre, le Partenaire Marchand s'engage à contacter **exclusivement** RUE DU COMMERCE pour toutes interrogations ou difficultés liées au recouvrement des impayés.

Dès la commande validée et le paiement effectué par le consommateur sur l'interface mise en place par un prestataire technique et directement connectée avec un établissement bancaire, les fonds sont déposés sur un compte dédié. Chaque règlement client vient au crédit du compte. En toute hypothèse, le Partenaire Marchand renonce à toute prétention sur des intérêts relatifs à ces sommes, comme il n'est pas exposé au paiement des frais occasionnés par le fonctionnement de ce compte dédié.

### **11.2 : Imputation des remises commerciales**

A l'occasion de la mise en œuvre des opérations promotionnelles, les remises commerciales seront directement imputées par le Partenaire Marchand sur la facture qu'il adressera au client.

### **11.3 : Date d'exigibilité du « Produit des ventes »**

Pour des raisons de suivi technique et de respect des délais légaux, le Partenaire Marchand ne pourra solliciter le règlement du « Produit des ventes » qu'à l'issue de la livraison effective et après l'épuisement du délai légal de rétractation et sous réserve d'avoir indiqué un tracking (sauf cas particuliers : envoi en lettre simple/téléchargements).

#### **11.4 : Mode de versement du « Produit des ventes »**

Le Partenaire Marchand indiquera les coordonnées d'un compte bancaire sur lequel les virements peuvent être effectués.

Il devra veiller à ce que ses coordonnées bancaires soient toujours à jour, pour que les virements bancaires puissent être effectués.

En cas de modification de ses coordonnées bancaires, le Partenaire Marchand doit obligatoirement informer RUE DU COMMERCE. A défaut, RUE DU COMMERCE se réserve le droit de suspendre la Boutique MIRAKL du Partenaire Marchand le temps de la vérification.

#### **11.5 : Moment du versement du « Produit des ventes »**

Pour des raisons techniques de gestion et passée la date d'exigibilité, le « Produit des ventes » sera mis en règlement 3 fois par mois (le 11, le 21 et le 1er de chaque mois) et l'ordre de virement sera exécuté par l'établissement financier de la Galerie Marchande.

Concomitamment à l'ordre de virement, RUE DU COMMERCE met à la disposition du Partenaire Marchand un récapitulatif du chiffre d'affaires généré, une facture des commissions et des frais prélevés par compensation. Il pourra ainsi tracer et vérifier le montant du virement crédité.

#### **11.6 Réserves**

Le fonctionnement de la Galerie Marchande a pu révéler avec le temps des situations critiques, par exemple un accroissement continu des ventes dont les livraisons n'ont pu être honorées ou des commandes issues de lots s'avérant avec le temps défectueux, ce qui générerait un afflux de retours contentieux ou autres ...

Afin d'assurer la sécurisation des consommateurs pour les achats effectués au sein de la Galerie Marchande (ce qui est un gage de qualité des offres de la Galerie bénéficiant à l'ensemble des Partenaires Marchands), Rue du Commerce se réserve la faculté, durant la période qu'elle estimera nécessaire, de ne procéder aux règlements qu'une fois par mois et/ou qu'après livraison effective et/ou de conserver à titre préventif jusqu'à 25% du chiffre d'affaires réalisé chaque mois.

Le Partenaire Marchand sera nécessairement averti, de la mise en place de cette mesure de précaution et de son délai de gestion prévisible.

**Dans le cadre de la politique de lutte anti-contrefaçon de RUE DU COMMERCE, cette dernière se réserve le droit de ne verser le produit des ventes au Partenaire Marchand qu'après présentation de justificatifs d'authenticité et d'autorisation de distribution du produit sur le territoire français.**

#### **Article 12 : Facturation du client**

En sa qualité de vendeur, le Partenaire Marchand est tenu de générer une facture pour chaque vente réalisée via la Galerie Marchande devant répondre aux exigences légales et fiscales françaises.

Notamment en faisant apparaître le détail de la TVA et des éventuelles éco-contributions collectées.

Le Partenaire Marchand fera parvenir la facture sous un format non modifiable, par voie postale ou par email à chacun des clients en reprenant les données transmises au moment de la commande et en respectant les informations légales requises. Nous recommandons au Partenaire Marchand de mettre à disposition des consommateurs la facture directement dans la Boutique Mirakl lors du traitement de la commande dans Mirakl.

Pour la vente de téléphones portables, smartphone et assurances assimilées (à titre d'exemple : garantie panne, casse et vol), le Partenaire Marchand devra obligatoirement mentionner le numéro IMEI sur la facture correspondante.

### **Article 13 : Retours**

Le Partenaire Marchand devra mentionner dans ses Conditions Générales de Vente diffusées en ligne, les modalités de retour des produits et les modalités de remboursement. A cette fin, le Partenaire Marchand devra s'assurer qu'une adresse de retour est bien indiquée sur ses documents de livraison et dans ses Conditions Générales de Vente.

Le Partenaire Marchand devra s'assurer de l'exécution diligente et rigoureuse de la politique de retour des produits conformément à la réglementation et dans les délais prévus par la loi.

Dans l'hypothèse spécifique d'une campagne de rappel de produits vendus en ligne et parallèlement à un avertissement de ses clients, le Partenaire Marchand informera RUE DU COMMERCE sans délai des modalités de la politique de retour sans frais déployée.

En vertu de son obligation générale de sécurité des produits, le Partenaire Marchand se doit d'être vigilant concernant les campagnes de retrait/rappel des produits qu'il vend.

### **Article 14 : Remboursement**

Tout retour sera indiqué dans la Boutique MIRAKL (ou via les flux d'automatisation de commande) par le remboursement du produit ou de la commande qui fait l'objet du retour (le cas échéant au moyen de la facture d'avoir).

Dans l'hypothèse où le Partenaire Marchand indique à RUE DU COMMERCE accepter un retour, RUE DU COMMERCE procédera directement au remboursement du client via le compte dédié (au moyen notamment d'une re-créditation de la carte bleue du client) dans la limite de validité des autorisations de son prestataire de services de paiement.

Dans le cas où une remise aurait été consentie au client, il s'entend que le remboursement portera sur le prix effectivement payé par le client, c'est-à-dire le prix minoré du montant de la remise.

Par la communication de son accord de remboursement (au moyen de la transmission d'une facture d'annulation de la commande ou d'un signalement dans l'interface marchand), le Partenaire Marchand demande à RUE DU COMMERCE de procéder au remboursement du client et reconnaît l'exigibilité de sa créance de remboursement.

Le montant de la créance de remboursement de RUE DU COMMERCE tiendra compte du montant remboursé au client. Ainsi, hors geste commercial consenti au client par le Partenaire Marchand et qui restera à sa charge, le montant remboursé au Partenaire Marchand sera proportionnel au montant remboursé au client final.

Ce remboursement interviendra par compensation sur le règlement de chiffre d'affaires depuis généré. Si cette compensation ne permettait pas de couvrir totalement le montant de sa créance de remboursement, le Partenaire Marchand procéderait immédiatement à un virement sur le compte de la Galerie Marchande, de manière à ce que le solde du Produit de ses ventes ne soit jamais débiteur. En cas de retard de paiement, RUE DU COMMERCE se réserve le droit de solliciter le paiement de pénalités et de suspendre le compte en application de l'article 33 ci-après.

Les remboursements directs du client sont interdits, sauf accord exprès de RUE DU COMMERCE. De même, les remboursements sous forme de bons d'achat sont interdits.

## Article 15 : Gestion du service après-vente

Le Partenaire Marchand garantit ne faire aucune différence entre tous les acheteurs de ses produits (ayant ou non commandés via la Galerie Marchande) et leur garantit un service après-vente disponible et réactif, à niveau d'assistance égal.

Le Partenaire Marchand assurera un traitement performant des garanties en tenant dûment informé l'acquéreur du produit de sa réception, du diagnostic, de la couverture de la garantie, de la réparation ou de l'échange et du renvoi du produit (avec l'envoi d'un suivi email actualisé).

Il s'engage à répondre à toutes les demandes clients dans un délai de 48 heures ouvrées, étant précisé que les réponses apportées devront toujours être concrètes et spécifiques à chaque demande client et non de simples accusés de réception. Il s'engage également à ne pas conditionner la mise en place d'une solution à une contrepartie de la part du client.

Le partenaire marchand met impérativement à disposition du client une adresse de retour en France

Concernant les enquêtes transporteurs (contestation de livraison, colis perdu, etc.), le Partenaire Marchand s'engage à apporter une solution au client dans un délai maximum de 15 jours ouvrés pour une enquête intra-européenne, et 21 jours ouvrés pour une enquête extra-européenne.

En cas d'incident/litige sur une commande, le Partenaire Marchand s'engage dans la mesure du possible à trouver un accord amiable avec le client permettant la clôture définitive du litige.

Dans le cas où RUE DU COMMERCE contacterait le Partenaire Marchand au sujet d'une commande client, le Partenaire Marchand s'engage à répondre à la sollicitation de RUE DU COMMERCE dans un délai de deux (2) jours ouvrés.

Afin de préserver l'image de marque de la Galerie Marchande et de satisfaire au mieux les clients, RUE DU COMMERCE pourra intervenir pour assurer la résolution du litige, dans l'hypothèse où :

- Aucune réponse n'a été faite au client dans un délai de 48h ouvrées (demande initiale ou échanges en cours)
- Aucune solution n'aurait été apportée au client dans un délai de 8 jours ouvrés
- Aucune solution n'a été trouvée entre le client et le partenaire marchand au bout de 8 échanges par mail.
- Le client est en désaccord avec la solution proposée par le partenaire.

Dans cette hypothèse, le Partenaire Marchand s'engage à suivre les recommandations émises par le Service Client RUE DU COMMERCE. A défaut, RUE DU COMMERCE pourra, après en avoir préalablement informé le Partenaire Marchand, procéder au remboursement du produit auprès du client et/ou l'indemniser. Ce même montant sera ensuite déduit des sommes à reverser par RUE DU COMMERCE au Partenaire Marchand au titre des produits vendus par le Partenaire Marchand.

Si un partenaire marchand cesse de respecter ses obligations contractuelles légales vis-à-vis du client, Rue Du Commerce se réserve le droit d'organiser la reprise du produit dans ses entrepôts et d'en disposer comme bon lui semble.

Concernant le traitement des litiges clients Galerie Marchande ouverts sur PAYPAL, le Partenaire Marchand s'engage à apporter une solution aux demandes de RUE DU COMMERCE sous 48h ouvrées maximum. Dans le cas où PAYPAL trancherait en faveur du client final et procéderait au définancement de la commande, RUE DU COMMERCE déduira sa perte des prochains versements dus au Partenaire Marchand.

Le Partenaire Marchand s'engage à ce que l'ensemble des communications avec le client soient tenues en langue française et demeurent, en toute circonstances, correctes et polies de manière à assurer un service client de qualité respectueux de l'image de marque de RUE DU COMMERCE.

### Article 16 : Evaluation de la satisfaction client

Pour contrôler la satisfaction des clients et mettre en place un outil de gestion qualité, sont mis en œuvre des mécanismes d'évaluation des Offres (évaluation du marchand et/ou du produit et/ou d'un service) et de publication de ces avis, mécanismes auxquels le Partenaire Marchand consent.

Un filtre de modération sera *a priori* appliqué au contenu de ces messages de manière à vérifier qu'ils sont conformes au droit applicable, et ne contiennent aucun élément de caractère dénigrant, répréhensible ou, de façon générale, illicite. Si en dépit de cette modération *a priori*, le Partenaire Marchand jugeait encore problématique un avis, il le signalera alors immédiatement à RUE DU COMMERCE de manière à ce qu'elle puisse procéder à un contrôle formel de modération.

Pour des raisons d'objectivité, il est rappelé que le Partenaire Marchand n'est pas autorisé à solliciter lui-même, ou par tiers interposé, le dépôt d'avis ou évaluation par les clients. Toute sollicitation émane uniquement de RUE DU COMMERCE. De même, il est interdit pour le partenaire marchand de tenter de négocier de bonnes évaluations auprès des clients contre rémunération ou avantages et ce pour les avis produits comme pour les avis vendeurs.

### Article 17 : Démarche qualité et performance

#### Article 17.1 : Indicateurs qualité

La présence des Offres du Partenaire Marchand sur la Galerie Marchande est conditionnée au respect d'indicateurs qualité définis ci-dessous.

- Le taux de refus des commandes par le Partenaire Marchand ne doit pas excéder **3%** de l'ensemble des commandes générées sur une période d'un mois calendaire ;
- Le délai d'acceptation moyen des commandes par le Partenaire Marchand sur une période d'un mois calendaire ne doit pas excéder **72h** ;
- Le taux de remboursement pour rupture de stock par le partenaire marchand ou imposé par le service client Rue Du Commerce suite à un arbitrage ne doit pas excéder **3%** de l'ensemble des commandes générées sur une période d'un mois calendaire
- Le taux de retard d'expédition par le Partenaire Marchand ne doit pas excéder **3%** de l'ensemble des commandes générées sur une période d'un mois ;
- Le Partenaire Marchand doit respecter les délais de traitement des mails suivants : réponse aux mails en 48h ouvrées. Cette règle s'applique aux mails des clients comme à ceux adressés par le Service client RUE DU COMMERCE.
- Le taux d'incident ne doit pas dépasser **20%** de l'ensemble des commandes générées sur une période d'un mois.
- Le taux d'arbitrage ne doit pas dépasser 3% de l'ensemble des commandes générées sur une période d'un mois
- Le Partenaire Marchand doit renseigner un statut de commande sincère et véritable, notamment, il ne doit pas renseigner une mise en expédition avant que celle-ci soit effectivement réalisée et doit notifier les réapprovisionnements aux clients lorsque le délai initial ne peut être tenu. La modification du statut de la commande doit être faite en temps réel, sans aucune anticipation.
- Le Partenaire Marchand s'engage à fournir un tracking pour chaque expédition si disponible
- Le Partenaire Marchand doit transmettre des informations stocks honnêtes et véritables.
- Le partenaire marchand doit avoir réalisé des ventes dans les 6 derniers mois et/ou avoir eu des offres en ligne dans les 6 derniers mois.
- Le Partenaire Marchand s'engage à répondre à toutes les demandes des équipes RUE DU COMMERCE, commerciales, qualité, techniques, comptables, administratives, service client notamment sous un délai maximum de 48h ouvré.



Les indicateurs qualité et performance font l'objet d'une appréciation en continu. Ils sont évalués sur une période minimum d'un mois.

Il est expressément convenu entre les Parties que le fait pour RUE DU COMMERCE de ne pas appliquer cette faculté au cours du Contrat ne constitue pas une renonciation et ne fait pas obstacle à ce qu'elle soit mise en œuvre ultérieurement, dans l'hypothèse où la clause de performance ne serait pas respectée.

En cas de contradiction entre les seuils indiqués aux présentes CGU et ceux indiqués sur la Boutique MIRAKL, ceux des CGU prévalent.

#### **Article 17.2 : Sanction du défaut de qualité**

En cas de non-respect de ces critères qualité, RUE DU COMMERCE se réserve le droit d'appliquer les sanctions suivantes :

- Suspension/Restriction des offres du Partenaire Marchand dans les conditions prévues à l'article 33 des présentes,
- Résiliation des présentes dans les conditions prévues à l'article 34 des présentes,

En outre, RUE DU COMMERCE se réserve la possibilité de suspendre provisoirement le paiement des sommes dues au Partenaire Marchand jusqu'à rétablissement de la situation, et / ou d'appliquer les pénalités suivantes en cas de non-respect de ses obligations par le Partenaire Marchand.

<b>Défaut de qualité</b>	<b>Sanction correspondante</b>
Taux de remboursement des commandes au motif de la rupture de stock ou suite à un arbitrage imposé par Rue Du Commerce excède 3% de l'ensemble des commandes générées sur une période d'un mois calendaire.	Paiement du manque à gagner résultant de l'absence de commission pour toutes les commandes annulées au-delà du seuil des 3%
Taux de retard de livraison par le Partenaire Marchand excède 3% de l'ensemble des commandes générées sur une période d'un mois	Pénalité à hauteur de 5% du chiffre d'affaires des commandes traitées en retard (avec un minimum de 500€)
Sur une période d'un mois le Partenaire Marchand laisse sans réponse plus de 3% des demandes clients dans un délai de 48 heures ouvrées	Pénalité forfaitaire de 500 euros
Taux d'incidents arbitrés par RUE DU COMMERCE excède 3% de l'ensemble des commandes générées sur une période d'un mois.	Pénalité à hauteur de 5€TTC par commande traitée en arbitrage (avec un montant minimum de 500€).

Les défauts de qualité seront remontés au Partenaire Marchand par RUE DU COMMERCE, par tout moyen. Le Partenaire Marchand disposera de la faculté de formuler ses observations sur les défauts constatés, et ce dans les huit (8) jours ouvrables de la communication.

A défaut de contestation par le Partenaire Marchand sur tout ou partie des dysfonctionnements mentionnés dans le délai imparti, la responsabilité du Partenaire Marchand sera réputée acquise, RUE DU COMMERCE sera alors autorisé à émettre la facture correspondant aux pénalités mentionnées ci-dessus, ce que reconnaît et accepte expressément le Partenaire Marchand. Ce dernier reconnaissant un caractère certain, liquide et exigible auxdites pénalités.

Ces factures seront payables par compensation dans les conditions de la compensation ou à défaut dans un délai de 45 jours fin de mois suivant la date d'émission de la facture.

Ces dispositions perdureront jusqu'au respect effectif des critères qualité ci-dessus énoncés.

**Article 18 : L'abonnement mensuel et les frais de gestion**

**Article 18.1 : L'abonnement mensuel**

En contrepartie des travaux d'intégration, de maintenance et d'assistance du catalogue fournis par la Galerie Marchande, le Partenaire Marchand devra s'acquitter d'un abonnement de 40 euros TTC par mois.

Cet abonnement, qui donnera lieu à l'émission d'une facture distincte, sera perçu par RUE DU COMMERCE en compensation des sommes collectées pour le compte du Partenaire Marchand. Le montant de cet abonnement pourra être révisé pour prendre en compte l'inflation et l'augmentation des coûts de structure de la Galerie Marchande. Les Partenaires Marchands seront informés de l'augmentation potentielle de ces coûts avec un préavis de quinze (15) jours.

**Article 18.2. Frais de gestion administrative**

En contrepartie des prestations administratives rendues par la Galerie Marchande tels que support comptable, service clients, service qualité, accès à sa Boutique MIRAKL, le Partenaire Marchand versera à RUE DU COMMERCE des frais de gestion administrative d'un montant de :

0.25€ HT de frais de gestion administrative par article vendu d'un montant inférieur à 100€ TTC (hors frais de port),

0.50€ HT de frais de gestion administrative par article vendu d'un montant compris entre 100€ TTC à 199.99€ TTC (hors frais de port),

1€ HT de frais de gestion administrative par article vendu d'un montant compris entre 200€ TTC à 299.99€ TTC (hors frais de port),

2€ HT de frais de gestion administrative par article vendu d'un montant supérieur à 300€ TTC (hors frais de port),

Ces frais de gestion seront perçus pour chaque article commandé sur la Galerie Marchande.

Ces frais de gestion, qui donneront lieu à l'émission d'une facture distincte, seront perçus par RUE DU COMMERCE en compensation des sommes collectées pour le compte du Partenaire Marchand.

Le montant de ces frais de gestion pourra être révisé pour prendre en compte l'inflation et l'augmentation des coûts de structure de la Galerie Marchande. Les Partenaires Marchands seront informés de l'augmentation potentielle de ces coûts avec un préavis de quinze (15) jours.

**Article 18.3. Recouvrement des sommes dues**

En cas de position débitrice du compte du Partenaire Marchand envers RUE DU COMMERCE, à compter du 30ème (trentième) jour suivant la date d'échéance de la facture, des pénalités de retard sont dues et calculées sur la base de 3 (trois) fois le taux d'intérêt légal ainsi que l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 (quarante) euros.

**Article 19 : La commission de RUE DU COMMERCE**

L'intégration sur La Galerie Marchande offre au Partenaire Marchand :

- la jouissance d'un espace marchand dans un univers ;
- une visibilité de ses offres sur Internet ;
- un accès à une clientèle distincte de celle de son site direct ;
- une animation de son catalogue.

En contrepartie de ces services, RUE DU COMMERCE percevra une commission définie dans le tableau ci-dessous dont le montant varie en fonction de la famille des produits. Ce droit à commission s'applique sur le montant TTC

des ventes avant déduction des éventuelles remises commerciales, auquel s'ajoutent les frais de port. Le taux de commission applicable aux produits proposés par le Partenaire Marchand est précisé ci-dessous.

La commission est payée par voie de compensation avec les sommes collectées par RUE DU COMMERCE pour le compte du Partenaire Marchand et en cas d'insuffisance par virement immédiat de sa part.

**COMMISSIONS APPLICABLES AUX PRODUITS NEUFS**

<b>Catégories HIGH-TECH</b>	<b>Taux de commission</b>
Accessoires et Consommables	12,0%
Composants informatiques	8,0%
Jeux et consoles	8,0%
Accessoires jeux vidéo	12,0%
Ordinateurs et tablettes	7,0%
Périphériques informatiques et réseaux	8,0%
Photo numérique, caméra et accessoires photo	7,0%
Son et HIFI (Hors accessoires)	8,0%
Smartphones	7,0%
Téléviseurs, vidéo-projection, Lecteurs et enregistreur vidéo et audio (Hors accessoires)	6,0%
Mobilité Urbaine (Trottinettes et vélos électriques, Hoverboard)	14,5%
Objets connectés et logiciels informatiques (Hors Accessoires)	10,0%

<b>Catégories MOBILIER ET DECORATION</b>	<b>Taux de commission</b>
Canapé	15,5%
Salon, salle à manger (Tables, chaises)	15,5%
Décoration (Luminaires, tapis, miroir)	15,5%
Literie (Sommier, matelas)	16,5%
Chambre	15,5%
Meuble de salle de bain et de cuisine	15,5%
Rangement (Armoire à chaussure, poubelle, vestiaire)	15,5%

<b>Catégories ELECTROMENAGER</b>	<b>Taux de commission</b>
Petit électroménager	12,0%
Gros électroménager	6,5%
Accessoires électroménager	15,5%

<b>Catégories JARDIN ET BRICOLAGE</b>	<b>Taux de commission</b>
Outillage à moteur (Tondeuse, taille haie, souffleur)	10,0%
Mobilier de jardin	15,5%
Barbecue, Plancha	12,0%
Piscine et spa	14,5%
Aménagement extérieur et Jardinerie	14,5%
Jeux plein air et Alimentation animale	10,0%
Quincaillerie, Outillage électroportatif et professionnel	12,0%
Chauffage et traitement de l'air	12,0%
Atelier & chantier	15,5%
Plomberie, Outillage à main	15,5%
Revêtement sol & mur	10,0%
Electricité, Menuiserie	14,5%

<b>Catégories MAISON CONNECTÉE</b>	<b>Taux de commission</b>
Contrôle de la maison	14,5%
Éclairage connecté	14,5%
Énergie connectée	14,5%
Sécurité connectée	14,5%
Motorisation et Automatisme	14,5%

<b>Autres catégories</b>	<b>Taux de commission</b>
Toutes les catégories non citées au-dessus	15,5%

**COMMISSIONS APPLICABLES AUX PRODUITS RECONDITIONNES ET D'OCCASION**

<b>Catégories HIGH-TECH</b>	<b>Taux de commission</b>
Accessoires et Consommables	17,5%
Composants informatique	10,0%
Jeux et consoles	13,0%
Accessoires jeux vidéo	16,5%
Ordinateurs et tablettes	9,0%
Périphériques informatiques et réseaux	10,0%
Photo numérique, caméra et accessoires photo	12,0%
Son et HIFI (Hors accessoires)	12,0%
Smartphones	10,0%
Téléviseurs, vidéo projection, Lecteurs et enregistreur vidéo et audio (Hors accessoires)	10,0%
Mobilité Urbaine (Trottinettes et vélos électriques, Hoverboard)	17,5%
Objets connectés et logiciels informatique (Hors Accessoires)	12,0%

<b>Catégories MOBILIER ET DECORATION</b>	<b>Taux de commission</b>
Canapé	16,5%
Salon, salle à manger (Tables, chaises)	16,5%
Décoration (Luminaires, tapisserie, miroir)	16,5%
Literie (Sommier, matelas)	17,5%
Chambre	16,5%
Meuble de salle de bain	16,5%
Rangement (Armoire à chaussure, poubelle vestiaire)	16,5%

<b>Catégories ELECTROMENAGER</b>	<b>Taux de commission</b>
Petit électroménager	14,0%
Gros électroménager	12,0%
Accessoires électroménager	17,5%

<b>Catégories JARDIN ET BRICOLAGE</b>	<b>Taux de commission</b>
Outillage à moteur (Tondeuse, Taille haie, souffleur)	16,5%
Mobilier de jardin	16,5%
Barbecue, Plancha	17,5%
Piscine et spa	17,5%
Aménagement extérieur et Jardinerie	17,5%
Quincaillerie et Jeux plein air	17,5%
Outillage électroportatif et professionnel	14,0%
Chauffage et traitement de l'air	16,5%
Atelier & chantier	17,5%
Plomberie, Outillage à main	17,5%
Revêtement sol & mur	17,5%
Electricité , Menuiserie	17,5%

<b>Catégories MAISON CONNECTÉE</b>	<b>Taux de commission</b>
Contrôle de la maison	16,5%
Éclairage connecté	16,5%
Énergie connectée	16,5%
Sécurité connectée	16,5%
Motorisation et Automatismes	16,5%

<b>Autres catégories</b>	<b>Taux de commission</b>
Toutes les catégories non citées au-dessus	17,5%

Les commissions pourront être révisées pour prendre en compte l'inflation et l'augmentation des coûts de structure de la Galerie Marchande, les Partenaires Marchands seront informés de l'augmentation potentielle de ces coûts avec un préavis de quinze (15) jours.

**Article 20 : Conformité, la sécurité des produits et la licéité de l'Offre**

Sans que cette liste soit exhaustive, le Partenaire Marchand garantit à RUE DU COMMERCE notamment :

- la conformité de ses Offres :
  - au positionnement produit de Rue du Commerce,
  - aux prescriptions en matière d'hygiène, d'environnement (DEEE, ROHS, REACH notamment) et de santé,
  - aux prescriptions en matière d'information des consommateurs (notamment s'agissant de la disponibilité des pièces détachées ainsi que la consommation énergétique),
  - aux prescriptions en matière de sécurité des utilisateurs, et qui résultent notamment du régime communautaire issu des directives dites « basse tension » et « compatibilité électromagnétique »,
  - aux bonnes mœurs (ainsi ne pas vendre des produits à caractère sexuel, discriminatoire, diffamatoire, raciste, sexiste, etc) et à l'ordre public,
  - aux règles qui régissent la loyauté de la concurrence.
- que les articles commercialisés ont été déclarés conformes à la réglementation CE lors de leur mise en circulation et que le fabricant ou le revendeur sont en mesure d'en justifier par un dossier technique,
- du parfait étiquetage des produits vendus afin de garantir la complète information du consommateur,
- avoir procédé à la vérification de la conformité et de l'exhaustivité des mentions d'étiquetage et de notice d'information,
- que les mentions requises par la loi figurent sur les produits mis en vente, et qu'un mode d'emploi en langue française conforme est inclus,
- être titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle nécessaires à la commercialisation et la distribution des produits proposés ainsi qu'à leur fabrication si ces produits ont été fabriqués par vous.
- ne proposer dans votre catalogue que des produits licitement acquis et régulièrement distribués, au regard notamment de la réglementation relative à la contrefaçon et à la distribution sélective ou exclusive,
- ne proposer que des produits respectant strictement les droits des tiers, droits de propriété intellectuelle et autres.
- ne proposer que des articles ayant fait l'objet d'une première commercialisation dans l'Union Européenne par le titulaire de la marque et des autres droits de propriété intellectuelle ou industrielle.
- respecter les prescriptions administratives ou réglementaires applicables à votre activité.
- respecter le droit des consommateurs et notamment le droit de se voir offrir des offres loyales, non trompeuses et non agressives.
- garantir la disponibilité des produits pendant les périodes de promotions, initiées par le Partenaire Marchand ou RUE DU COMMERCE.

En sa qualité de professionnel, le Partenaire Marchand se conforme à l'évolution de la réglementation française et communautaire relative à son secteur d'activité et/ou aux produits qu'il commercialise.

Dans l'hypothèse où une réclamation serait élevée au sujet de tout droit de propriété intellectuelle (droit d'auteur, dessins et modèles, brevet et/ou marque) ou de violation des règles de distribution sélective ou exclusive, il engage sa responsabilité vis-à-vis de RUE DU COMMERCE, de ses clients ou prospects et des tiers.

Afin de sécuriser le consommateur sur la provenance et la véracité de ses offres, RUE DU COMMERCE pourra, de manière aléatoire ou en cas de signalement, demander au Partenaire Marchand de justifier de la licéité de son approvisionnement, du respect de la réglementation et de la conformité de l'offre par la fourniture de tout document justificatif.

L'absence de justification mettrait RUE DU COMMERCE en mesure (i) de suspendre, de plein droit, la diffusion des offres correspondantes et éventuellement mettre un terme au Contrat aux conditions prévues aux articles 33 et 34

ci-après, (ii) de bloquer l'intégralité des paiements au Marchand durant la période de la garantie légale de conformité de l'intégralité des commandes en attente de paiement.

En sus de ces mesures, concernant les cas de contrefaçon ou de mensonge d'état, RUE DU COMMERCE se réserve le droit d'appliquer une pénalité financière dont le montant peut s'élever jusqu'à l'intégralité des fonds détenus, et ce pour pallier aux dégâts portés à son image ainsi qu'à celle de l'ensemble de la Galerie Marchande.

#### **Article 21 : Les obligations en matière de conditions de travail**

Le Partenaire Marchand déclare être en règle en matière de législation sociale et plus particulièrement vis-à-vis des dispositions concernant le travail dissimulé et le marchandage. Il garantit RUE DU COMMERCE contre tout recours à ce sujet.

En exécution des articles D8222-5 et suivants du Code du Travail, le Partenaire Marchand s'engage à transmettre tous les 6 mois, et à toute demande de RUE DU COMMERCE, les documents suivants (ou équivalents pour les Partenaires Marchands étrangers) :

- Attestation de fourniture de déclaration sociale transmise par l'URSSAF et datant de moins de 6 mois.
- Attestation fiscale émise par le centre des impôts dont vous dépendez, certifiant que vous avez souscrit les déclarations fiscales vous incombant et datant de moins de 6 mois.
- Extrait Kbis de moins de 6 mois.

RUE DU COMMERCE demande aux Partenaires Marchands l'engagement de respecter toutes les réglementations sociales en vigueur ainsi que toutes les règles relatives aux Droits de l'Homme, tels que notamment le travail forcé sous toutes ses formes.

Le respect de ces obligations est une condition essentielle et déterminante des présentes relations commerciales. Le non-respect de ces obligations sera considéré comme un manquement grave aux présentes, motivant l'interruption immédiate sans préavis et sans indemnité du contrat.

#### **Article 22 : Les taxes et droits**

Le Partenaire Marchand, tant français qu'étranger, garantit expressément respecter la réglementation fiscale en vigueur. Il garantit RUE DU COMMERCE contre tout recours à ce sujet.

Il s'agit d'une condition essentielle dont le manquement caractérise une faute grave et mettrait RUE DU COMMERCE de plein droit en mesure de suspendre la diffusion de l'ensemble du catalogue et éventuellement mettre un terme au Contrat aux conditions prévues à l'article 34 ci-après.

A ce titre, RUE DU COMMERCE rappelle au Partenaire Marchand qu'il demeure intégralement responsable :

- de la collecte et du paiement de toute taxe ou impôt ;
- de l'acquittement des droits de douanes et éventuels droits d'importation ;
- du paiement de toute taxe, redevance ou rémunération afférentes aux produits ou services que le Partenaire Marchand commercialise.

RUE DU COMMERCE se réserve le droit de demander, à tout moment, au Partenaire Marchand de fournir tout élément permettant de justifier du parfait respect de la réglementation applicable.

#### **Article 23 : La TVA**

Si le Partenaire Marchand a son entreprise établie dans un pays de l'Union européenne et communique à RUE DU COMMERCE un numéro de TVA intracommunautaire valable au sein d'un pays de l'Union européenne, il veillera à accepter les factures de TVA électroniques, selon le format et le mode de transmission choisis par RUE DU COMMERCE.

RUE DU COMMERCE se réserve le droit de facturer au Partenaire Marchand toute TVA applicable, non facturée, s'il communique un numéro de TVA intracommunautaire erroné.

Dans le cadre du paquet TVA européen applicable à compter du 1er juillet 2021 (Directive UE 2017/2455, Règlement UE 2017/2454, Règlement d'exécution UE 2017/2459), Rue du Commerce devient responsable de la collecte, du reporting auprès de l'administration et des douanes et du reversement de la TVA à la place des marchands dans certaines conditions.

Ainsi Rue du Commerce va collecter la TVA sur la commande :

- Lorsque le Partenaire Marchand a son siège social dans l'Union Européenne et expédie depuis l'extérieur de l'Union Européenne,
- Lorsque le Partenaire Marchand a son siège social en dehors de l'Union Européenne, qu'il expédie ou non depuis l'Union Européenne.

Cela étant précisé, les conditions d'application s'apprécient selon chaque commande qui sera analysée individuellement par l'intermédiaire de la Boutique MIRAKL.

Le Partenaire Marchand devra notamment informer Rue du Commerce du lieu d'expédition de chacune de ses offres.

La TVA sera donc déduite du chiffre d'affaires généré, en même temps et de la même façon que la commission.

Pour les Partenaires Marchands français enregistrés dans l'Union Européenne qui expédient uniquement depuis la France ou l'Union Européenne, la déclaration et l'acquittement de la TVA relèveront de leur responsabilité.

Toutefois, la Directive prévoit que les marchands européens sans établissement en France dépassant un seuil annuel de 10 000 € en France à destination d'internautes particuliers sont tenus d'appliquer la TVA du pays de son client (et donc d'appliquer sur sa facture adressée au client le taux de TVA du pays de ce client). Il est de la responsabilité exclusive du Partenaire Marchand de vérifier le dépassement de ce seuil.

RUE DU COMMERCE se réserve le droit de demander, à tout moment, au Partenaire Marchand de fournir tout élément permettant de justifier du parfait respect de la réglementation applicable.

#### **Article 24 : Les obligations en matière environnementale**

Depuis le 1er janvier 2022, certaines obligations contenues dans la loi française n° 2020-105 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (« AGEC ») sont applicables.

La loi AGEC modifie le régime de la Responsabilité Élargie du Producteur (« REP »). Tirée du principe « pollueur-payeur », la REP vise à rendre le fabricant, vendeur ou importateur responsable des différentes étapes de la vie d'un produit, de sa création jusqu'à son réemploi ou recyclage. Elle met également à la charge du distributeur de certains produits l'obligation de proposer la reprise sans frais d'un produit usagé de même type pour l'achat d'un produit neuf. Dans le cas où RUE DU COMMERCE devrait se substituer au Marchand Partenaire dans la réalisation de cette obligation, les coûts encourus par cette dernière seraient déduits des montants dus au Partenaire Marchand au titre de la vente concernée.

La REP existe en France depuis 1992 (uniquement les emballages ménagers étaient alors concernés). Sous l'impulsion de réglementations nationales et européennes, ce dispositif a été élargi, à la fois sur la nature des produits concernés, mais également sur le champ couvert par celle-ci (prévention, réemploi, réparation...).

Ainsi, si le Partenaire Marchand vend des équipements électriques et électroniques, il doit contribuer à la collecte, à l'enlèvement et au traitement des déchets d'équipements électriques et électroniques ménagers (DEEE) en vertu des directives européennes du 27 janvier 2003 et du 24 juillet 2012.



De la même manière, si le Partenaire Marchand vend des équipements d'ameublements, il doit contribuer à la collecte, à l'enlèvement et au traitement des déchets d'ameublement et de décoration (DEA).

Il est précisé qu'en application de la loi AGECE, un nouvel identifiant unique (« IDU ») par filière doit être obtenu par le Partenaire Marchand auprès de l'Agence de la transition écologique (l'« ADEME ») à compter de janvier 2022 pour faciliter le suivi et le contrôle du respect des obligations de la REP. Il est de la responsabilité du Partenaire Marchand d'obtenir un IDU de la part des éco-organismes dont ses produits relèvent. Il est demandé au Partenaire Marchand de renseigner ses IDU dans les champs spécifiques créés dans MIRAKL. En cas de non-respect de cette obligation d'enregistrement auprès des éco-organismes, RUE DU COMMERCE se réserve le droit de prélever les montants des écocontributions dues par le Partenaire Marchand sur les sommes dues à ce dernier pour chaque vente concernée.

En application de l'article L.541-9-2 du code de l'environnement, le Partenaire Marchand mettant sur le marché des équipements électriques et électroniques communiquera sans frais à toute personne qui en fait la demande l'indice de réparabilité de ces équipements ainsi que les paramètres ayant permis de l'établir.

En application de l'article L.111-4 du code de la consommation, le Marchand Partenaire metteur sur le marché de biens meubles informe le client de la disponibilité ou de la non-disponibilité des pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens concernés et, le cas échéant, de la période pendant laquelle ou de la date jusqu'à laquelle ces pièces sont disponibles sur le marché.

Le Partenaire Marchand devra informer le client qui en ferait la demande, des modalités de reprise à domicile ou de l'existence de points de collecte conformément aux dispositions des articles R543-180 et suivants du Code de l'environnement. Les conditions de reprise doivent être renseignées dans MIRAKL dans le champ spécifique créé à cet effet.

En application du Règlement (UE) 2019/2013 relatif à l'étiquetage énergétique des dispositifs d'affichage électroniques, applicable depuis le 1er mars 2021, le Partenaire Marchand s'assure que les étiquettes énergétiques ont été révisées pour donner une meilleure lisibilité au client.

En tout état de cause, le Partenaire Marchand doit se tenir informer de toute la réglementation existante en matière environnementale.

## **Section 7 : La propriété et protection du modèle de la Galerie Marchande**

### **Article 25 : Protection du modèle de la Galerie Marchande et de ses éléments constitutifs**

Les présentes Conditions Générales ne donnent aucun droit au Partenaire Marchand sur les marques, logos, droits de propriété intellectuelle, logiciels, bases de données, etc. de RUE DU COMMERCE que celle-ci met en œuvre pour le fonctionnement du modèle.

Le Partenaire Marchand reconnaît par ailleurs que le modèle de la Galerie Marchande est issu d'un vrai savoir-faire de RUE DU COMMERCE.

Il s'engage par conséquent à respecter et ne pas porter atteinte à l'ensemble des éléments ci-dessus.

### **Article 26 : Confidentialité**

Les Parties s'engagent à garder le secret le plus absolu sur l'ensemble des informations, entretiens et documents, applications, méthodes, éléments techniques, tarifaires, concurrentiels, etc. (ci-après : « ces Informations ») dont elles seraient amenées à prendre connaissance dans le cadre des présentes Conditions Générales.

De même, les Parties s'engagent à ne pas diffuser tout ou partie de ces Informations, quelle qu'en soit la nature, qu'elles seraient amenées à s'échanger.

Dès lors que les Parties seraient amenées, pour le bon accomplissement des présentes Conditions Générales, à communiquer certains éléments de ces Informations couvertes par les présentes à des sous-traitants, elles sont responsables pour leur compte du respect de la confidentialité des Informations.

Toute information confidentielle et toutes les copies ou notes transmises par l'une ou l'autre des Parties resteront la propriété de chacune d'elles. Les Informations échangées seront retournées sur simple demande dans un délai d'une semaine à compter de la demande de restitution.

Cet engagement liera les Parties pendant cinq ans après la cessation du Contrat.

Le manquement à l'obligation de confidentialité mettrait RUE DU COMMERCE de plein droit en mesure de suspendre la diffusion de l'ensemble du catalogue et éventuellement mettre un terme au Contrat aux conditions prévues aux articles 33 et 34 ci-après.

### **Article 27 : Dénigrement et parasitisme**

Le Partenaire Marchand s'interdit évidemment de dénigrer la société RUE DU COMMERCE.

Il ne fera pas figurer sur son espace de vente de lien URL quelconque ou de variante d'un lien URL favorisant la sortie du site Rue Du Commerce. De même, le nom de sa boutique ne doit pas pouvoir être assimilé au site sous-jacent (Nom de la boutique + .fr .com etc.).

De même, aucune publicité pour son propre site ou tout autre site internet proposant ses produits, ne pourra être effectuée via sa Boutique MIRAKL, par email, facture, flyer, asilage colis, bon de livraison, ou tout autre moyen.

La capacité de RUE DU COMMERCE d'attirer une clientèle constitue un élément du modèle de la Galerie Marchande. Cette clientèle est le fruit de ses investissements et de son savoir-faire. Le Partenaire Marchand s'interdit par conséquent tout acte susceptible de porter atteinte à cette clientèle, de la détourner des sites de RUE DU COMMERCE, et notamment s'interdit tout acte de dénigrement ou visant à amener le client à annuler une commande passée via la Galerie Marchande.

Le Partenaire Marchand se portera fort du respect de ces dispositions par ses dirigeants, préposés et prestataires.

Le manquement à cet engagement mettrait RUE DU COMMERCE de plein droit en mesure de suspendre la diffusion de l'ensemble du catalogue et éventuellement mettre un terme au Contrat aux conditions prévues aux articles 33 et 34 ci-après.

## **Section 8 : Données personnelles**

### **Article 28 : Protection des données personnelles**

#### **28.1. Données des Partenaires Marchands**

Pour les besoins de l'exécution de la relation commerciale avec ses Partenaires Marchands, RUE DU COMMERCE, en qualité de responsable de traitement, collecte des données concernant le Partenaire Marchand ainsi que les personnes physiques agissant pour son compte (nom, prénom, adresse, téléphone, e-mail, fonction, données liées à l'exécution des services fournis : informations relatives aux commandes passées auprès du Partenaire Marchand, leur délivrance, leur sécurisation, la facturation ou la gestion des litiges éventuels...). Ces données peuvent également être utilisées pour les besoins liés aux intérêts légitimes de RUE DU COMMERCE, à savoir (i) sauf opposition de la part du Partenaire Marchand ou de ses collaborateurs et dans la limite de leurs intérêts et droits,

pour des opérations de prospection commerciale, (ii) analyse de l'utilisation des services proposés, études ou sondages, réalisation d'audits de sécurité, sécurisation des échanges ou (iii) pour répondre aux obligations légales, comptables, fiscales ou de gestion des demandes d'exercice des droits.

Les données collectées peuvent être accessibles aux prestataires internes ou externes de RUE DU COMMERCE intervenant dans la fourniture des services au Partenaire Marchand, tels que les services support (administration des ventes, commerce, logistique, comptabilité, informatique, service clients et marketing), les auditeurs internes ou externes, la direction juridique notamment en cas de contentieux, ainsi que les sociétés du groupe auquel RUE DU COMMERCE appartient pour les besoins liés à l'exécution de la relation commerciale avec le Partenaire Marchand.

Conformément à la réglementation sur la protection des données à caractère personnel, le Partenaire Marchand bénéficie d'un droit à l'information, d'accès, de rectification et d'effacement, d'un droit d'opposition, d'un droit à la limitation du traitement, d'un droit à la portabilité de vos données ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de vos données après son décès. Pour exercer ces droits, il peut écrire à : Rue du Commerce, Galerie Marchande – 118 rue de Javel, 75015 Paris, France.

Le Partenaire Marchand peut se référer à la rubrique « Données personnelles » du site pour plus d'informations <https://www.rueducommerce.fr/info/mentions-legales/confidentialite>.

## **28.2. Données des clients**

RUE DU COMMERCE met à disposition du Partenaire Marchand, via la Galerie Marchande, un espace de commercialisation et un accès à sa clientèle afin de lui permettre de réaliser des ventes.

Dans ce cadre, le Partenaire Marchand accède à des données, notamment à caractère personnel, concernant les clients de la Galerie Marchande pour les besoins liés notamment à la prise de commande, la facturation, la livraison, le service après-vente, la gestion des litiges. De même, RUE DU COMMERCE aura accès aux informations liées aux produits vendus par le Partenaire Marchand, ainsi qu'aux éventuels litiges clients. Les droits et responsabilité de chacune des Parties sur les données qu'elles sont amenées à traiter respectivement pour leur propre compte sont détaillés ci-dessous.

**28.2.1.** La clientèle de la Galerie Marchande est la propriété exclusive de RUE DU COMMERCE, tout comme l'ensemble des données, personnelles ou non, concernant ces clients, que ces données aient été communiquées directement par les clients à la Galerie Marchande ou qu'elles soient issues de leur utilisation des services.

L'ensemble des données collectées relative à la clientèle de la Galerie Marchande intègre les bases de données développées et exploitées par RUE DU COMMERCE. Le Partenaire Marchand reconnaît que RUE DU COMMERCE est seul titulaire des droits sur ces données. Ces données sont strictement confidentielles à RUE DU COMMERCE conformément aux termes de l'article "Confidentialité". Ainsi, le Partenaire Marchand s'interdit de les communiquer à des tiers, de les reproduire, de procéder à des extractions - sauf pour les stricts besoins de l'exécution du Contrat ou sur autorisation écrite, expresse et préalable de RUE DU COMMERCE - ou de porter atteinte à la sécurité de ces données.

En conséquence, RUE DU COMMERCE - responsable de traitement au sens de la réglementation sur les données personnelles - utilisera les données conformément aux finalités et durées de conservation qu'il aura définies pour ce traitement, et en conformité avec la réglementation sur les données à caractère personnel. A ce titre, RUE DU COMMERCE garantit avoir collecté loyalement les données des clients et avoir informé les clients de la communication de leurs données au Partenaire Marchand. RUE DU COMMERCE informera également le Partenaire Marchand, destinataire des données personnelles desdits clients, de toute demande d'exercice de droit sur leurs données émanant d'un client de la Galerie Marchande, devant être prise en compte par le Partenaire Marchand.

**28.2.2.** Le Partenaire Marchand pourra utiliser les données des clients ayant passé commande auprès du lui à partir de la Galerie Marchande pour les seuls besoins de l'exécution de la commande concernée ou du service après-

vente. Il pourra également conserver les données des clients afin de répondre à ses obligations légales, notamment fiscales et comptables, ou pour gérer les éventuels litiges avec ces clients (« Durée Nécessaire »). Conformément à la réglementation, au-delà de la Durée Nécessaire, le Partenaire Marchand procédera à la suppression des données personnelles des clients.

Le Partenaire Marchand s'interdit expressément d'utiliser les données des clients de la Galerie Marchande à des fins de sollicitations commerciales sans l'accord préalable et expresse de RUE DU COMMERCE, sauf à ce qu'il ait collecté des données relatives à un client de la Galerie Marchande par un moyen autre que la Galerie Marchande.

Dans ce contexte, le Partenaire Marchand endosse la qualité de responsable de traitement au sens de la réglementation sur les données personnelles pour les traitements qu'il réalise pour son propre compte à partir des données personnelles dont il est destinataire. Ainsi, il est seul responsable du respect de la réglementation sur les données à caractère personnel et garantit RUE DU COMMERCE contre tout recours des personnes concernées ou de tiers liés à ces traitements. En sa qualité de responsable de traitement, le Partenaire Marchand devra notamment :

- informer conformément aux dispositions de l'article 13 du Règlement européen les personnes concernées du traitement de leurs données personnelles (sauf si RUE DU COMMERCE y a déjà procédé lors de la collecte des données),
- traiter les éventuelles demandes de droits sur leurs données exercées par les clients auprès de lui ou transmises par RUE DU COMMERCE ; ou si RUE DU COMMERCE est concernée, la lui transmettre dans les meilleurs délais,
- pour garantir un traitement sécurisé et confidentiel des données, mettre en place les mesures techniques et organisationnelles nécessaires. Le Partenaire Marchand s'interdit notamment de transmettre ou donner accès aux données à des tiers non autorisés. De même, il s'interdit tout transfert de données hors UE sauf à adopter toutes les mesures requises permettant d'encadrer un tel transfert,
- informer RUE DU COMMERCE de toute violation de données à caractère personnel qu'il pourrait subir.

RUE DU COMMERCE pourra vérifier, lui-même ou par l'intervention d'un prestataire tiers, à tout moment le respect par le Partenaire Marchand de ses engagements. Le Partenaire Marchand s'engage à coopérer de bonne foi avec les personnes en charge de réaliser cette vérification, qui pourront consulter tout document, information, système utilisé par le Partenaire Marchand. Chacune des Parties supportera les frais qu'elle engage dans le cadre d'une telle vérification. Le résultat de la vérification sera communiqué au Partenaire Marchand pour échange avec RUE DU COMMERCE.

**28.3.** Le Partenaire Marchand s'engage en cas de contrôle par toute autorité administrative ou judiciaire afférent aux données traitées au titre du service Galerie Marchande à apporter, si RUE DU COMMERCE lui en fait la demande, son concours afin que RUE DU COMMERCE puisse répondre aux questions posées par l'autorité de contrôle et pour lesquels l'intervention du Partenaire Marchand serait nécessaire. Le Partenaire Marchand informera RUE DU COMMERCE s'il fait lui-même l'objet d'un tel contrôle dès lors que celui-ci serait susceptible de concerner également RUE DU COMMERCE.

## Section 9 : Responsabilité

### **Article 29 : La responsabilité du Partenaire Marchand**

Le Partenaire Marchand reconnaît être le seul responsable de ses Offres, des ventes et des produits qu'il propose et/ou qu'il vend. Par conséquent, RUE DU COMMERCE ne pourra pas être tenue responsable en cas de préjudice subi par lui-même, l'acheteur ou toute personne tierce, du fait du contenu de son Offre, des prix affichés, des produits ou services vendus et de l'exécution ou inexécution de la vente. Le Partenaire Marchand en relève et le garantit.

Le Partenaire Marchand garantit RUE DU COMMERCE, ainsi que ses dirigeants et préposés, contre toute réclamation, action judiciaire ou administrative dont elle ferait l'objet ainsi que contre tout préjudice, y compris le

préjudice de perte de revenus, d'atteinte à l'image ou de préjudice moral, qu'elle subirait et qui résulterait en tout ou en partie de la violation des obligations légales ou contractuelles du Partenaire Marchand et de ses déclarations et garanties, au titre des présentes Conditions Générales, que des contrats conclus avec les clients.

Dans ce cas, le Partenaire Marchand s'oblige également à intervenir spontanément en la cause sur demande de RUE DU COMMERCE. A défaut, RUE DU COMMERCE se réserve la possibilité de procéder à une intervention forcée et d'appliquer la sanction prévue à l'article 33. Par ailleurs, RUE DU COMMERCE se réserve la possibilité de réclamer des dommages et intérêts si, en raison d'une inexécution par le Partenaire Marchand de ses obligations légales ou contractuelles, RUE DU COMMERCE supporte la charge d'une indemnisation de l'acheteur ou d'un tiers.

Dans ce cas, tous les coûts liés à la procédure judiciaire (notamment frais judiciaires et d'huissiers) seront mis à la charge du Partenaire Marchand en compensation du produit de ses ventes.

Le Partenaire Marchand indemniserait également tout dommage subi par les clients et/ou les tiers, notamment aux titulaires de droits de propriété intellectuelle.

A ce titre, et sans que ceci soit limitatif, il sera alors tenu :

- De les relever et garantir de toutes les condamnations prononcées à l'encontre des personnes ainsi concernées, et/ou
- De rembourser aux personnes concernées tous les frais y compris les frais d'avocat, occasionnés par cette situation, y compris des réclamations n'ayant pas abouti à une action contentieuse ou administrative, et/ou
- D'indemniser les personnes concernées du préjudice subi, y compris en l'absence de procédure contentieuse ou administrative, et/ou
- D'indemniser les tiers du préjudice subi, y compris en l'absence de procédure contentieuse ou administrative.

Le Partenaire Marchand a conscience que la violation de ces obligations est susceptible de porter atteinte, parfois gravement, à l'image de la Galerie Marchande et avoir un impact conséquent sur son activité, ses revenus et sa valeur.

### **Article 30 : Les assurances**

Le Partenaire Marchand certifie avoir souscrit une police d'assurance auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable et établie en Europe pour toutes les conséquences pécuniaires au titre de sa responsabilité civile, professionnelle, délictuelle et/ou contractuelle, et celle de ses dirigeants et préposés, pour tous les dommages (notamment financiers, corporels, matériels et immatériels) qui pourraient être causés aux internautes clients, à RUE DU COMMERCE et/ou aux tiers, notamment aux titulaires de droits de propriété intellectuelle.

Lors de la signature du Contrat et à toute demande lors de l'exécution des présentes, le Partenaire Marchand remettra à RUE DU COMMERCE une attestation de sa compagnie d'assurance ou de son courtier indiquant notamment les risques couverts, les seuils et les plafonds de garantie. Le Partenaire Marchand reconnaît que le plafond de garantit ne peut être interprété comme une limitation de responsabilité à l'égard de RUE DU COMMERCE.

### **Article 31 : La responsabilité de RUE DU COMMERCE**

RUE DU COMMERCE a pour seule fonction de mettre à la disposition du Partenaire Marchand son espace de commercialisation et un accès à sa clientèle afin de permettre au Partenaire Marchand de réaliser des ventes. RUE DU COMMERCE est tenue à une obligation de moyens et s'engage à mettre les moyens raisonnables dans l'exécution du Contrat de Partenariat Marchand et le respect des présentes Conditions Générales.

RUE DU COMMERCE ne pourra être tenue responsable des dommages tels que :

- Perte d'exploitation, de données ou d'informations,
- Tout dysfonctionnement logiciel ou technique du site ou d'un logiciel,

- Toute panne, retard, virus et bogues informatiques ou interruption de l'accès au réseau Internet.

RUE DU COMMERCE décline toute responsabilité en cas de pertes liées à de tels dysfonctionnements.

En tout état de cause, le montant maximum d'indemnisation ne pourra dépasser le montant annuel de commission versée par le Partenaire Marchand à RUE DU COMMERCE.

## Section 10 : Durée du Contrat et situation en fin de Contrat

### Article 32 : Durée et Retrait anticipé

Les présentes Conditions Générales sont conclues pour une durée indéterminée, à compter de leur entrée en vigueur. L'une ou l'autre des parties pourra résilier les présentes par email et/ou par lettre recommandée avec A/R moyennant le respect d'un préavis d'un mois.

### Article 33 : Suspension et Restriction des Offres

Si le Partenaire Marchand ne respecte pas ses obligations légales ou contractuelles, RUE DU COMMERCE sera en droit de suspendre ou restreindre de manière temporaire ou définitive la diffusion de ses Offres. Cette suspension peut s'exercer sans préavis et sans indemnité, RUE DU COMMERCE exposera au Partenaire Marchand les motifs de cette suspension.

Le Partenaire Marchand peut prendre connaissance en temps réel et à tout moment sur sa boutique MIRAKL du défaut de ses indicateurs qualités ayant conduit à cette décision de suspension ou restriction.

Dans cette hypothèse, des frais de dossier d'un montant de 500 euros/ suspension lui seront facturés.

Ces frais seront perçus par compensation avec les sommes collectées par RUE DU COMMERCE pour son compte.

Cette suspension ou ce retrait ne dégagerait aucunement le Partenaire Marchand du devoir d'exécuter l'intégralité de ses obligations vis-à-vis de la Galerie Marchande ou vis-à-vis des clients dans le cadre d'une commande passée.

En présence d'une violation grave (exemple : allégation avérée de contrefaçon, litige client dû à une livraison non honorée et étant exclusivement imputable au Partenaire Marchand), RUE DU COMMERCE serait en droit de retenir entre ses mains tout paiement en cours en garantie de la responsabilité du Partenaire Marchand.

### Article 34 : Résiliation

#### 34.1 : Procédure de résiliation en cas d'inexécution contractuelle

En cas d'inexécution d'une de ses obligations, chaque Partie pourra résilier de plein droit les présentes Conditions générales de Partenariat Marchand moyennant le respect de la procédure ci-après :

La partie plaignante adressera à la partie défaillante une lettre recommandée avec accusé de réception exposant le manquement, et lui enjoignant d'y remédier sous trente jours. Si, au terme de ce délai, la partie défaillante n'a pas satisfait à toutes ses obligations et n'a pas apporté la preuve que son manquement est dû à un cas de force majeure, tel que défini à l'article 1218 du Code civil, la partie plaignante pourra résilier de plein droit les Conditions générales de Partenariat Marchand.

Les exceptions au préavis de trente (30) jours sont les suivantes :

- Obligation légale ou réglementaire ;
- Raison impérative prévue par le droit national ;
- Possibilité de prouver que le Partenaire Marchand a enfreint à plusieurs reprises les conditions générales du Partenariat Marchand.

L'exercice de cette faculté de résiliation ne dispense pas la partie défaillante de remplir les obligations contractées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation et ce sous réserve des dommages éventuellement subis par la partie plaignante du fait de la résiliation anticipée des Conditions générales de de Partenariat Marchand.

Par ailleurs, dans l'hypothèse où le catalogue du Partenaire Marchand n'aurait pas fait l'objet d'une intégration dans les trois (3) mois suivant l'acceptation des Conditions générales de Partenariat Marchand, celui-ci deviendrait caduc de plein droit sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

#### **34.2 : Procédure de résiliation en cas de manquement grave ou non réparable**

Dans l'hypothèse d'un manquement grave ou non réparable à ses obligations ou en cas de violation des dispositions de la section 6, la résiliation des Conditions générales de Partenariat Marchand pourra intervenir de plein droit et sans préavis au jour de l'envoi de la notification adressée par lettre recommandée avec accusé de réception faisant référence aux faits ou circonstances spécifiques ayant conduit à cette décision. Cette résiliation ne fait pas obstacle à toute demande en réparation du préjudice subi.

#### **Article 35 : Fin du Contrat**

A l'expiration des relations contractuelles, tous les droits et obligations des Parties s'éteindront, à l'exception des obligations issues des articles :

10. Traitement des commandes et la livraison des produits
11. Règlement des commandes
12. Facturation du client
13. Retours
14. Remboursement
15. Gestion du service après-vente
16. Evaluation de la satisfaction client
17. Démarche qualité et performance
25. Protection du modèle de la Galerie Marchande et de ses éléments constitutifs
26. Confidentialité
28. Protection des données personnelles

Sauf cas de résiliation pour faute, la résiliation n'ouvre droit à aucune indemnité au profit de l'une ou l'autre des parties.

En toute hypothèse, le Partenaire Marchand est tenu d'exécuter toute commande enregistrée via la Galerie Marchande avant le terme des relations contractuelles. Il devra assurer la bonne exécution des obligations résultant des présentes Conditions Générales vis-à-vis des clients finaux, ce dont il garantit RUE DU COMMERCE expressément.

### **Section 11 : Dispositions diverses**

#### **Article 36 : Indépendance des parties**

Les relations contractuelles ne créent aucun lien de subordination, de mandat autre que le mandat à l'encaissement, de société en participation, d'entreprise commune, de relation de représentation ou d'employeur/employé ou de franchiseur/franchisé entre RUE DU COMMERCE et le Partenaire Marchand.

#### **Article 37 : Cessibilité du Contrat**

Le Partenaire Marchand ne peut, à titre principal ou accessoire, céder, déléguer ou transmettre à titre gratuit ou onéreux le bénéfice du Contrat sans l'agrément exprès, écrit et préalable de RUE DU COMMERCE.

RUE DU COMMERCE pourra librement céder ou transférer le Contrat, en tout ou partie à (i) toute société de son Groupe, (ii) à toute autre personne à l'occasion d'une fusion ou d'une cession totale ou partielle des actifs ou de l'activité de RUE DU COMMERCE. Le Partenaire Marchand consent par avance à de telles cessions ou transferts et libère RUE DU COMMERCE de ses obligations pour l'avenir. Il fournira sans délai à RUE DU COMMERCE toute réitération de son accord dont RUE DU COMMERCE pourrait faire la demande. On entend par société du Groupe, toute société détenue directement ou indirectement par le groupe au sens des dispositions des articles L 233-3 et L 233-16 du Code de Commerce.

### **Article 38 : Modes de communication**

A l'exception de significations d'actes juridiques ou de modes de notification spécifiques prévus aux présentes Conditions Générales, les Parties communiqueront valablement entre elles par service de messagerie commerciale, soit encore par email.

Toute notification, quelle qu'en soit la forme, interviendra par email et/ou à l'adresse de leur siège français, à défaut de leur établissement français ou à défaut de leur siège étranger indiqué.

Les registres informatisés, les documents et les accusés de réceptions conservés dans les systèmes informatiques de la Galerie Marchande dans des conditions raisonnables de sécurité seront considérés comme les preuves des communications et des échanges de données intervenues entre les Parties.

### **Article 39 : Loi applicable et compétence juridictionnelle**

1. Tout différend relatif à la validité, la nullité, l'interprétation ou l'application des présentes conditions générales et de ses annexes sont soumises à la loi interne française et aux tribunaux français.

2. Avant toute action contentieuse, les Parties s'efforceront de trouver un accord amiable dans un délai de 30 jours à compter de la notification par l'une d'elle de la nécessité d'un accord amiable, par lettre recommandée avec avis de réception.

3. A défaut d'accord amiable, les Parties conviennent de soumettre leur différend sous l'égide du Centre de Médiation et d'Arbitrage de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris. Les Parties organiseront la médiation selon le règlement de médiation en vigueur. Les Parties s'engagent à partager à parts égales les frais de ladite médiation, tout en conservant à leur charge les frais et honoraires de leurs avocats respectifs.

4. Les Parties entendent conférer à cette procédure, prévue aux deux alinéas ci-dessus, une pleine force contractuelle. De commune volonté des Parties, l'action en justice engagée par l'une d'elles en inobservation de cette procédure sera irrecevable.

5. Il est précisé que les stipulations des paragraphes 2, 3 ci-dessus ne s'appliqueront pas en cas de problème de qualité, de sécurité ou de conformité, ou d'atteinte aux droits de tiers, notamment de propriété intellectuelle (action en contrefaçon, concurrence déloyale et/ou parasitaire) en relation avec les Produits ou Prestations objets de la présente convention ; cette exclusion concerne tant les litiges opposant les parties uniquement que les actions en garantie formées par RUE DU COMMERCE à l'encontre du Partenaire Marchand.

Il est également convenu que les parties conservent en toutes circonstances la faculté d'agir par devant la juridiction des référés sur le fondement notamment des articles 145, 872 et 873 du Code de Procédure Civile.

En cas d'échec de la médiation, tout différend né de la présente convention sera soumis aux tribunaux français.

### **Article 40 : Procédures judiciaires engagées par des organisations ou associations représentatives et par des organismes publics**



Les associations professionnelles représentant les intérêts des entreprises utilisatrices pourront intenter une action en justice afin d'obtenir la cessation de tout manquement aux règles.

## **Article 41 : Généralités**

### **Article 41.1 : Adaptabilité du Contrat**

Pour rendre plus facile et plus souple le régime de la Galerie Marchande, le Partenaire Marchand autorise RUE DU COMMERCE à adapter et modifier les présentes Conditions Générales. Chaque nouvelle version sera portée à sa connaissance par tout moyen, notamment via sa Boutique MIRAKL, et constituera un avenant automatique aux présentes Conditions Générales dans le délai de quinze (15) jours de sa communication, ou tout autre délai indiqué par RUE DU COMMERCE dans sa communication lorsqu'un délai supplémentaire est nécessaire au Partenaire Marchand pour se mettre en conformité.

Le Partenaire Marchand s'engage à se connecter régulièrement à sa Boutique MIRAKL, notamment pour consulter les éventuels changements aux Conditions Générales, pour s'informer des nouvelles fonctionnalités de la Galerie Marchande, et ce même s'il fonctionne avec des flux informatiques totalement automatisés.

De même, le Partenaire Marchand peut avoir accès à tout moment à la rubrique Aide dans sa Boutique MIRAKL.

En cas de désaccord de la part du Partenaire Marchand quant aux modifications apportées, RUE DU COMMERCE lui reconnaît la faculté de résilier son partenariat avec effet immédiat et sans indemnité à verser ni à recevoir.

Le Partenaire Marchand convient que la poursuite de l'exécution de ses obligations contractuelles dans un délai d'un mois suivant la réception de la nouvelle version, vaut acceptation de celle-ci.

### **Article 41.2 : Non-renonciation**

Le fait, par l'une des Parties, de ne pas se prévaloir de l'une quelconque de ces dispositions ne fera pas obstacle à sa faculté de se prévaloir à tout moment de l'ensemble de ses droits, y compris de celui visé par la disposition dont elle ne s'est point prévaluée, sauf accord écrit de renoncement (par email ou lettre).

### **Article 41.3 : Nullité d'une stipulation**

D'un commun accord, il est expressément prévu que la nullité de l'une des stipulations du présent Contrat n'entraînera l'annulation de celui-ci dans son ensemble que si la clause déclarée nulle devait être considérée, dans l'esprit des Parties, comme essentielle et déterminante et pour autant que l'équilibre général du Contrat ne puisse être sauvegardé.

## **Article 42 : Documents contractuels**

Les présentes Conditions Générales sont complétées des documents suivants :

- Annexe 1 : Conditions générales d'utilisation du service de paiement
- Annexe 2 : Conditions générales de vente des produits

## ANNEXE 1 : CONTRAT-CADRE DE SERVICES DE PAIEMENT MANGOPAY

« *Marketplace Payment Extension* »

Conditions Générales d'Utilisation de Services de Paiement  
(*version pour la France*)

Conclu entre :

Le client, personne morale ou personne physique immatriculée au RCS (ou au répertoire national des métiers ou à tout organisme professionnel équivalent) dans un Etat membre de l'Union Européenne ou dans un Etat partie à l'Espace Economique européen, ou dans un pays tiers imposant des obligations équivalentes en termes de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, agissant pour son compte exclusivement à des fins professionnelles (commerciales, industrielles, artisanales ou libérales),

ci-après dénommé(e) le « **Titulaire** » ou « **Titulaire professionnel** »,

ou

Le client, personne physique résidente dans un Etat membre de l'Union Européenne ou dans un Etat partie à l'Espace Economique européen ou dans un pays tiers imposant des obligations équivalentes en termes de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, agissant pour son compte exclusivement à des fins non professionnelles,

ci-après dénommé(e) le « **Titulaire** » ou « **Titulaire consommateur** », d'une part

et,

**MANGOPAY SA** société anonyme de droit luxembourgeois, dont le siège social est situé 2 Avenue Amélie, L-2449 Luxembourg et immatriculée au Registre du commerce et des sociétés luxembourgeois sous le numéro B173459, habilitée à exercer son activité en France en libre établissement, en qualité d'établissement de monnaie électronique agréé par la Commission de Surveillance du Secteur Financier, 283 route d'Arlon L-1150 Luxembourg, [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu). MANGOPAY figure sur la liste des établissements de monnaie électronique consultable sur [www.cssf.lu/surveillance/ep-eme/listes-officielles](http://www.cssf.lu/surveillance/ep-eme/listes-officielles).

Représentée par RUE DU COMMERCE agissant en qualité d'Agent de paiement.

ci-après dénommée le « **Prestataire** », d'autre part,

ci-après dénommées séparément une « **Partie** » ou ensemble les « **Parties** ».

### Avertissement

Le Titulaire est invité à lire attentivement le présent Contrat-Cadre qui lui a été communiqué par la Plateforme avant de les accepter. Par défaut, les communications avec le Prestataire sont toujours réalisées par l'intermédiaire de la Plateforme, selon les modalités prévues dans les Conditions Générales du Site, sauf lorsqu'un mode de communication distinct est prévu dans le Contrat-cadre.

### **Préambule**

Préalablement à la conclusion du présent Contrat-cadre de services de paiement, ou concomitamment, le Titulaire

a conclu avec RUE DU COMMERCE un contrat d'affiliation, lui permettant d'être enregistré en tant que vendeur sur la marketplace du site [www.rueducommerce.com](http://www.rueducommerce.com)

## 1. Définitions

Pour les besoins des présentes, les termes ci-après sont définis comme suit :

« **Agent de paiement** » : signifie la plateforme, désignée par le Prestataire en qualité d'agent de paiement pour la fourniture du service d'acquisition d'opérations de paiement au Titulaire.

« **Authentification** » : désigne les procédures définies par la Plateforme afin de vérifier l'identité du Titulaire ou la validité d'un Ordre de paiement.

« **Authentification forte** » : désigne les procédures d'Authentification définies par le Prestataire et répondant aux exigences de la Directive européenne 2015/2366 du 25 novembre 2015.

« **Banques** » : désignent les établissements de crédit choisis par le Prestataire en charge de la protection des fonds collectés par le Prestataire pour le compte du Titulaire. Ces fonds sont inscrits dans ses livres sur un compte de cantonnement ouvert à cet effet.

« **Banque acquéreur** » : désigne toute banque autorisée dans un état membre de l'Espace Economique Européen, avec laquelle la Plateforme a contracté pour l'acquisition des ordres de paiement des Utilisateurs.

« **Bénéficiaire** » : désigne une personne morale ou physique, créancier d'une Opération de paiement émise par le Titulaire. Le Bénéficiaire peut être le Titulaire.

« **Carte** » : désigne la carte bancaire, de paiement ou de crédit utilisée par un Utilisateur pour transférer des fonds à un Titulaire désigné via le Site. Cette carte est rattachée à l'un des réseaux suivants : Visa, MasterCard, CB.

« **Contrat d'affiliation** » : désigne le contrat conclu par le Titulaire avec la Plateforme afin d'être admis en qualité de vendeur sur le Site internet.

« **Compte de paiement** » ou « **Compte** » : désigne le Compte de paiement ouvert par le Prestataire au nom du Titulaire et utilisé à des fins d'exécution d'opérations de paiement. Le Compte ne peut en aucun cas être assimilé à un compte de dépôt. Le Compte est libellé dans la devise indiquée sur le Site lors de son inscription.

« **Conditions Générales du Site** » : désignent les conditions générales d'utilisation du Site conclues entre les utilisateurs du Site et la Plateforme, régissant notamment l'accès au Site.

« **Conditions tarifaires** » : désignent les modalités financières convenues entre le Titulaire et la Plateforme.

« **Contrat-Cadre** » : désigne les présentes Conditions Générales d'Utilisation des Services de paiement, accompagnées du Formulaire de souscription et des Conditions tarifaires, régissant l'utilisation des Services de paiement ainsi que la gestion du Compte de paiement par le Prestataire.

« **Données d'identification** » : désigne l'identifiant unique et le mot de passe du Titulaire, lui permettant d'accéder à son Espace personnel.

« **Données personnelles** » : désigne toute information se rapportant au Titulaire personne physique, ou à une personne physique en lien avec le Titulaire personne morale (notamment un mandataire social, un bénéficiaire effectif, une Personne habilitée), au sens du Règlement européen 2016/679 relatif à la protection des données à caractère personnel.

« **Espace personnel** » : désigne l'environnement dédié du Titulaire, accessible sur le Site de la Plateforme, lui permettant d'accéder à son Compte de paiement et d'utiliser les Services de paiement.

« **Formulaire de souscription** » : désigne le formulaire à remplir par tout prospect souhaitant souscrire aux Services de paiement, accessible sur le Site lors de l'inscription ou mis à disposition par la Plateforme.

« **Jour Ouvrable** » : désigne un jour calendaire à l'exception des samedis, dimanches, et jours fériés en France métropolitaine et au Luxembourg et tout autre jour désigné comme tel par le Prestataire.

« **Moyens de paiement** » : désigne les moyens de paiement autres que la Carte, listés sur le Site, et dont l'acquisition est proposée par la Plateforme.

« **Opération de paiement** » : désigne un virement périodique ou ponctuel, ordonné par le Titulaire, ou par tout mandataire habilité à cet effet, venant au débit du Compte de paiement.

« **Ordre de paiement** » : désigne l'instruction donnée par le Titulaire au Prestataire conformément à la procédure prévue au Contrat-Cadre en vue d'exécuter une Opération de paiement.

« **Personne concernée** » : désigne le Titulaire personne physique ou toute personne physique liée au Titulaire (notamment un mandataire social, un bénéficiaire effectif, une Personne habilitée), dont les Données personnelles sont traitées dans le cadre de l'exécution du présent Contrat-Cadre.

« **Personne habilitée** » : désigne tout mandataire désigné par le Titulaire afin d'accéder au Compte de paiement et d'utiliser les Services de paiement pour son compte.

« **Plateforme** » : désigne l'entité qui exploite le Site, désignée Agent de paiement du Prestataire, dont les coordonnées sont indiquées dans les Conditions Générales du Site.

« **Prestataire de services de paiement tiers** » ou « **PSP tiers** » : désigne tout établissement, autre que le Prestataire, agréé dans un pays membre de l'Union Européenne ou partie à l'Espace Economique Européen, ou dans un pays tiers imposant des obligations équivalentes en termes de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

« **Service client de la plateforme** » : désigne le service dont les coordonnées sont mentionnées sur le Site, auprès duquel le Titulaire pourra obtenir les informations relatives au Contrat-cadre.

" **Service d'acquisition** " : désigne le service de paiement fourni par la Plateforme en sa qualité d'Agent de paiement, convenant contractuellement avec un bénéficiaire (le Titulaire du compte) d'accepter et de traiter les opérations de paiement permettant de transférer des fonds au bénéficiaire, tel que défini au point 44 de l'article 4 de la directive (UE) 2015/2366 (DSP2).

« **Services de paiement** » : Désignent les services de paiement fournis par le Prestataire au Titulaire, par l'intermédiaire de la Plateforme agissant en tant qu'Agent de paiement. Ces services incluent l'acceptation pour le compte du Titulaire des ordres de paiement des Utilisateurs sur un compte ouvert en son nom par la Banque acquéreur et par l'intermédiaire du prestataire monétique PCI-DSS, afin de les transférer dans les plus brefs délais sur le Compte de paiement de chaque Titulaire.

« **Site** » : désigne le site internet exploité par la Plateforme dont l'objet consiste à vendre des biens ou services à des Utilisateurs.

« **Solution de paiement** » : Désigne l'application et les moyens matériels rendus accessibles par La Plateforme aux Utilisateurs aux fins de gérer et d'autoriser leurs ordres de paiement par Carte (ou par tout autre Moyen de paiement) à destination des Titulaires.

« **Support durable** » : désigne tout instrument permettant au Titulaire de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées. Il se présente en général sous la forme d'un fichier PDF.

« **Titulaire** » : désigne le vendeur vendant des biens ou services grâce au Site internet et détenteur d'un compte bancaire ouvert à son nom auprès d'un PSP tiers, au nom duquel est ouvert un Compte de paiement afin d'utiliser les Services de paiement.

« **Utilisateur** » : désigne tout acheteur, qui verse des fonds au Titulaire par Carte ou par tout autre Moyen de paiement accepté selon les conditions prévues avec le prestataire de services de paiement de l'Agent de paiement, correspondant au prix d'achat du bien ou du service vendu par le Titulaire par l'intermédiaire du Site internet.

## **2. Objet**

Le Contrat-cadre a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire fournit au Titulaire des Services de paiement en contrepartie d'une rémunération définie à l'article 10 des présentes.

Ces Services de paiement incluent :

- l'ouverture et la gestion de Compte de paiement,
- L'inscription au crédit du Compte de paiement du Titulaire des fonds transférés par la Plateforme par virement,
- L'exécution d'Opérations de virement ponctuel ou récurrent, venant au débit du Compte de paiement du Titulaire,
- Le prélèvement des frais dus en application des présentes,
- La contrepassation des transferts de fonds valablement annulés par la Plateforme.

Le Compte ne fera l'objet d'aucun découvert, d'aucune avance, crédit ou escompte. Le Prestataire ne propose aucun service de change.

Le Prestataire a mandaté la Plateforme pour faciliter la conclusion des présentes avec chaque Titulaire et les accompagner tout au long de leurs relations avec le Prestataire. Cependant, il appartient à la Plateforme et aux Utilisateurs de conclure les conditions d'acceptation des ordres de paiement des Utilisateurs sur le Site internet et les modalités de transmission des ordres.

## **3. Souscription aux services**

### **3.1 Modalités de souscription**

Le Contrat-cadre est conclu à distance, selon les modalités prévues par la Plateforme dans les Conditions générales du Site. Pour pouvoir conclure le Contrat-Cadre en ligne, le demandeur doit impérativement disposer d'équipements (matériels et logiciels), dont il est seul responsable.

Par défaut, l'acceptation du Contrat-Cadre est réalisée à distance via le Site et est matérialisée par une signature électronique. Le demandeur a la possibilité de demander à signer le Contrat de manière manuscrite. A cet effet, il doit imprimer le présent Contrat, le signer, et le retourner par voie électronique ou postale au Service client de la Plateforme dont les coordonnées sont indiquées dans les Conditions générales du Site.

En cas de signature manuscrite, la date de conclusion du Contrat-Cadre est réputée être la date indiquée sur celui-ci et en l'absence de date, elle sera réputée être la date de réception du Contrat-Cadre par la Plateforme.

La signature électronique du Contrat-Cadre est effectuée par l'intermédiaire du Site. La date de conclusion du Contrat-Cadre correspond à la date à laquelle le demandeur finalise le processus de signature électronique qui lui est indiqué sur le Site.

Le Contrat-Cadre conclu entre les Parties par voie électronique a la même force probante qu'un Contrat-Cadre sur support papier.

### **3.2 Documents contractuels**

Le Contrat-Cadre est composé :

- des présentes Conditions Générales d'Utilisation des Services de paiement,
- du Formulaire de souscription disponible sur le Site,

- des Conditions tarifaires communiquées par la Plateforme.

Les présentes Conditions Générales d'utilisation des Services de paiement, ainsi que les Conditions tarifaires, sont mises à disposition du Titulaire sur le Site et sont téléchargeables sur Support durable. A tout moment de la relation contractuelle, le Titulaire peut, s'il en fait la demande, recevoir ces documents sur support papier.

## **4. Ouverture de Compte**

### **4.1 Conditions nécessaires et préalables à l'ouverture de Compte**

Toute personne physique âgée d'au moins dix-huit (18) ans juridiquement capable et toute personne morale, résidente et/ou immatriculées dans un Etat membre de l'Union Européenne ou dans un Etat partie à l'accord relatif à l'Espace Economique européen ou dans un pays tiers imposant des obligations équivalentes en termes de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, peuvent transmettre une demande d'ouverture de Compte sous réserve d'être référencées sur le Site en qualité de vendeur professionnel.

Le Titulaire déclare au moment de la transmission de sa demande d'inscription à la Plateforme et pendant toute la durée du Contrat-Cadre :

- qu'il est âgé d'au moins 18 (dix-huit) ans et juridiquement capable ou qu'il est régulièrement constitué sous la forme d'une société,
- qu'il agit pour son propre compte pour des besoins exclusivement professionnels ;
- que toutes les informations fournies lors de son inscription sont sincères, exactes et à jour.

### **4.2 Procédure d'inscription et d'ouverture d'un Compte**

#### **4.2.1. Informations et pièces justificatives**

Tout prospect devra transmettre à la Plateforme les informations et documents listés ci-après, au moyen du Formulaire de souscription, dans le cas où ces informations et documents ne seraient pas déjà en possession de la Plateforme.

Le prospect s'engage à transmettre les informations et documents correspondant à sa qualité, soit de professionnel, soit de consommateur.

Pour le Titulaire consommateur :

- o ses nom, prénom, adresse mail, date et lieu de naissance, nationalité et pays de résidence.
- o une copie d'un document officiel d'identité en cours de validité du Titulaire (ex : carte d'identité, permis de conduire, et pour les nationaux de pays tiers à l'Union Européenne un passeport).

Pour le Titulaire professionnel :

- pour les personnes physiques :
  - o ses nom, prénom, adresse mail, date de naissance et nationalité et pays de résidence.
  - o un original ou une copie d'un extrait du registre officiel datant de moins de trois mois constatant l'inscription en tant que commerçant ou au répertoire national des métiers ou à tout autre organisme professionnel dont dépend le Titulaire.
  - o une copie d'un document officiel d'identité en cours de validité du Titulaire (ex : carte d'identité, permis de conduire, et pour les nationaux de pays tiers à l'Union Européenne un passeport).
- pour les personnes morales :
  - o sa dénomination, sa forme sociale, son capital, l'adresse de son siège social, la description de son activité, l'identité des associés et dirigeants sociaux, ainsi que la liste des bénéficiaires effectifs tels

- que définis par la réglementation,
- un extrait Kbis ou un document équivalent de moins de trois mois justifiant de son immatriculation au RCS d'un Etat membre de l'Union Européenne ou d'un Etat partie à l'accord relatif à l'Espace Economique européen ou d'un pays tiers imposant des obligations équivalentes en termes de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme et ses statuts. Ce document doit constater la dénomination, la forme juridique, l'adresse du siège social et l'identité des associés et dirigeants sociaux mentionnés aux 1° et 2° de l'article R.123-54 du Code de Commerce ou de leurs équivalents en droit étranger.
  - une copie de statuts et des éventuelles décisions nommant le représentant légal certifiée conforme ;
  - une copie de la carte d'identité ou du passeport du représentant légal et le cas échéant du ou des bénéficiaire(s) effectif(s).
  - La déclaration des bénéficiaires effectifs de la personne morale détenant plus de 25%, dans le cas où le prospect n'a pas déclaré ses bénéficiaires effectifs au registre national, ou s'il n'est pas assujetti à cette obligation.

Il pourra également être demandé au Titulaire de communiquer un relevé d'identité bancaire d'un compte ouvert à son nom auprès prestataire de services de paiement tiers établi dans un Etat membre de l'Union Européenne ou dans un Etat partie à l'accord sur l'Espace Economique Européen ou dans un pays tiers imposant des obligations équivalentes en termes de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

Il est expressément prévu que le Prestataire se garde la possibilité de demander avant toute inscription et à tout moment de la durée du Contrat-Cadre, des documents complémentaires concernant le Titulaire, le bénéficiaire effectif ou une Opération de paiement spécifique.

Le Titulaire donne à la Plateforme le pouvoir d'effectuer sur son Compte de paiement et sous son entière responsabilité les Opérations de paiement (« la Procuration »). La Procuration cesse automatiquement au décès du Titulaire. Elle peut être révoquée à toute moment à l'initiative du Titulaire qui en informe le mandataire et le Prestataire par lettre recommandée avec avis de réception. La résiliation prend effet à la date de réception de la résiliation par le Prestataire. Le Titulaire reste tenu des Opérations de paiement initiées pour son compte jusqu'à cette date par le mandataire désigné. Le Titulaire décharge expressément le Prestataire du secret professionnel relatif aux données du Compte de paiement à l'égard du mandataire désigné par la Procuration.

#### 4.2.2. Limitation du Compte de paiement

Suivant la libre appréciation du Prestataire, l'usage d'un Compte de paiement peut être limité sans que le Prestataire ne justifie sa décision auprès du Titulaire concerné. Le fonctionnement du Compte de paiement sera notamment limité dès lors que le Titulaire n'a pas transmis l'ensemble des informations et documents requis par le Prestataire, tels que listés ci-dessus. Ces limites sont indiquées au Titulaire par la Plateforme.

#### 4.2.3 Finalisation de l'inscription

Après avoir conclu le Contrat-Cadre, le Titulaire devra fournir toutes les informations et justificatifs qui lui sont demandées par la Plateforme. En donnant son accord sur les termes du Contrat-Cadre, le Titulaire accepte que la Plateforme transmette au Prestataire sa demande d'inscription en qualité de Titulaire et toutes les pièces justificatives reçues par lui.

Le Prestataire est le seul à pouvoir accepter l'inscription d'un prospect en qualité de Titulaire d'un Compte de paiement en son nom. Cet accord sera notifié au Titulaire par la Plateforme par tout moyen suivant les modalités prévues sur le Site.

Le Prestataire pourra, sans motivation, ni droit à indemnité en faveur du Titulaire, refuser une demande d'ouverture d'un Compte. Ce refus sera notifié au Titulaire par la Plateforme par tout moyen suivant les modalités prévues sur le Site.

## **5. Fonctionnement du Compte de paiement**

Les sommes portées au crédit du Compte de paiement résultent de l'acquisition des ordres de paiement des Utilisateurs. Les sommes portées au débit du Compte de paiement résultent : de l'exécution d'Ordre de paiement à destination d'un compte ouvert dans les livres d'un Prestataire de services de paiement tiers, du prélèvement par le Prestataire des frais dus par le Titulaire au titre du Contrat-Cadre ou, de la contre-passation d'une opération de paiement.

### **5.1. Réception des virements de la Plateforme**

Le paiement du prix d'acquisition d'un bien ou service par un Utilisateur est réalisé par l'intermédiaire du Site internet par le prestataire monétique choisi par la Plateforme et par l'intermédiaire de sa Banque acquéreur suivant les conditions convenues entre la Plateforme et le Titulaire.

L'opération de transfert de fonds est exécutée par l'établissement émetteur de la Carte (ou du Moyen de Paiement) utilisé par l'Utilisateur. Toute contestation d'un tel transfert doit être notifiée audit établissement. Ni le Prestataire ni la Plateforme ne sont habilités à annuler un tel transfert.

Les fonds ainsi transférés par les Utilisateurs sont collectés sur un compte bancaire ouvert au nom de la Plateforme dans les livres de sa Banque acquéreur. La Plateforme initie un ordre de virement à destination du Compte de paiement du Titulaire d'un montant correspondant au prix d'acquisition du bien ou service acheté par l'Utilisateur par l'intermédiaire du Site internet, de telle façon que les fonds soient transférés sur le compte de cantonnement du Prestataire au plus tard à la fin du Jour ouvré suivant la réception des fonds par la Plateforme sur son compte bancaire.

Le Titulaire est informé que l'acceptation d'un ordre de paiement par Carte (ou par tout autre Moyen de Paiement) par la Plateforme n'emporte pas garantie de la réception des fonds correspondant par le Titulaire sur le compte du Prestataire. L'inscription des fonds sur le Compte de paiement du Titulaire est conditionnée à la réception effective le Prestataire des fonds transférés par la Plateforme. Après inscription des fonds sur son Compte de paiement, le Titulaire, recevra un récapitulatif de l'opération de virement reçu, comprenant les informations suivantes : la référence de l'opération de paiement, une référence permettant d'identifier le payeur, le montant de l'opération, la date de valeur du crédit.

En l'absence de réception des fonds pour des motifs techniques, le Prestataire veillera à faire ses meilleurs efforts pour régulariser l'opération en collaboration avec la Plateforme. En l'absence de réception des fonds pour tout autre motif, le Prestataire informera, dans les plus brefs délais, le Titulaire de son impossibilité à créditer son Compte de paiement de la somme attendue, afin qu'il puisse se mettre en relation avec l'Utilisateur.

Dans l'hypothèse où le transfert des fonds inscrits sur le compte bancaire de la Plateforme est annulé par l'émetteur de la Carte (ou du Moyen de paiement) à la suite d'une contestation par l'Utilisateur, le Titulaire accepte que le Prestataire puisse contrepasser toute opération de transfert de fonds par virement par débit du Compte de paiement de la somme correspondante.

Le Titulaire reconnaît qu'une telle contestation peut être portée à l'attention de l'émetteur de la Carte (ou du Moyen de paiement) par l'Utilisateur jusqu'à l'expiration d'un délai maximum de 13 mois suivant la date de débit du compte auquel est associée la Carte (ou le Moyen de paiement).

Le Prestataire pourra, en l'absence de provision suffisante sur le Compte de paiement du Titulaire pour procéder à une telle contrepassation, suspendre ou annuler toute Opération de paiement initiée par le Titulaire ou un mandataire, ou le cas échéant, se subroger dans les droits du Titulaire et procéder au recouvrement des sommes dues par l'Utilisateur par tout moyen. La Plateforme pourra se substituer dans les droits de recouvrement du Prestataire suivant les dispositions contractuelles convenues entre eux.



## **5.2. Exécution d'une Opération de virement au débit du Compte de paiement**

Par défaut, les Ordres de paiement au débit du Compte de paiement sont exécutés selon les modalités prévues entre le Titulaire et la Plateforme dans le Contrat d'affiliation.

Par ailleurs, le Titulaire peut transmettre des Ordres de virements SEPA ou internationaux à destination du compte d'un Bénéficiaire tenu par un PSP tiers. Lorsque le Titulaire souhaite effectuer une Opération de virement, il procède à son identification sur son Espace personnel en indiquant ses Données d'identification, et, le cas échéant, en suivant la procédure d'Authentification forte qui lui est indiquée. Il indique : le montant de l'Opération de paiement, la devise, le Compte de paiement à débiter, la date d'exécution de l'Ordre et toute autre information requise. En l'absence d'indication de date, l'Ordre de virement est réputé être immédiat. Le Titulaire devra également suivre la procédure d'Authentification (ou suivant le cas d'Authentification forte) indiquée par le Prestataire.

Le Titulaire peut à tout moment transmettre une demande d'exécution d'un Ordre de virement à destination d'un Bénéficiaire désigné par lui disposant d'un compte bancaire ou de paiement auprès d'un Prestataire de services de paiement tiers. Le Titulaire devra transmettre le motif associé à chaque virement et respecter la procédure d'Authentification (ou d'Authentification forte suivant le cas) indiquée par le Prestataire.

Le Titulaire donne son consentement irrévocable à l'Ordre de paiement en validant son Ordre (« Date de réception »). La réception de l'Ordre de paiement est confirmée sur l'Espace personnel du Titulaire. Aucun Ordre ne peut être retiré par le Titulaire après la date à laquelle il est réputé irrévocable, c'est-à-dire à compter de la Date de réception.

Avant de transmettre un Ordre de virement, le Titulaire (ou la Plateforme agissant pour son compte) devra s'assurer qu'il dispose d'un montant disponible suffisant au crédit de son Compte pour couvrir le montant de l'Opération de paiement et les frais y afférents tels que convenus dans les Conditions tarifaires. Le cas échéant, il devra créditer son Compte avant que l'Ordre ne puisse être valablement transmis au Prestataire pour exécution.

Il est expressément convenu que les Ordres de paiement seront exécutés au plus tard à la fin du Jour Ouvrable suivant la Date de réception de l'Ordre par le Prestataire (et à la date d'exécution convenue pour les virements à terme ou permanents). Tout ordre de paiement reçu après 16h par le Prestataire est réputé reçu le Jour Ouvrable suivant. Si la Date de réception n'est pas un Jour Ouvrable, l'Ordre de paiement est réputé avoir été reçu le Jour Ouvrable suivant.

Le Prestataire peut être amené à refuser d'exécuter un Ordre de virement incomplet ou erroné. Le Titulaire devra réémettre l'Ordre pour le mettre en conformité. Le Prestataire pourra, en outre, bloquer un Ordre de virement en cas de doute sérieux d'utilisation frauduleuse du Compte, d'utilisation non autorisée du Compte, d'atteinte à la sécurité du Compte, en cas de mesure de gel des avoirs par une autorité administrative ou pour tout autre motif.

En cas de refus d'exécution d'un Ordre de virement ou de blocage d'un Ordre de virement, le Prestataire en informera le Titulaire par tout moyen. Le Prestataire indiquera si possible au Titulaire les motifs du refus ou du blocage, à moins d'une interdiction en vertu d'une disposition pertinente de droit national ou de droit de l'Union européenne.

## **5.3. Remboursement**

Le Titulaire peut à tout moment transmettre une instruction visant à annuler un transfert de fonds afin de rembourser un Utilisateur désigné du prix d'achat de biens ou services dans les conditions commerciales définies par chaque Titulaire. A cet effet, le Titulaire doit se rapprocher de la Plateforme.

## **6. Reporting**

Le Titulaire dispose dans son Espace personnel d'un état des opérations de paiement réalisées sur le Compte de Paiement. Il est invité à prendre connaissance avec attention de la liste de ces opérations. Les relevés d'opération pourront également sur demande expresse, être mis à disposition du Titulaire selon une autre périodicité.

Il est précisé que pour chaque Opération de virement exécutée par le Prestataire, le Titulaire disposera des informations suivantes : la référence de l'Opération, l'identification du Bénéficiaire, le montant de l'Opération, la date de réception de l'Ordre, et le cas échéant, les frais relatifs à l'exécution de cette Opération.

## **7. Opposition à une opération de virement**

Le Titulaire doit informer la Plateforme du détournement ou de toute utilisation non autorisée de son Espace personnel ou de ses données qui y sont liées dès qu'il en a connaissance afin d'en demander le blocage. Cette déclaration doit être réalisée :

- par appel téléphonique au Service client de la plateforme au numéro indiqué dans les Conditions Générales du Site ; ou
- directement par message électronique par l'intermédiaire du formulaire de contact accessible sur le Site.

Le Prestataire, par l'intermédiaire de la Plateforme, exécutera immédiatement la demande de mise en opposition.

Toute demande d'opposition doit être confirmée sans délai par le Titulaire concerné, par lettre signée de ce dernier, remise ou expédiée sous pli recommandé, ou email, au Prestataire à l'adresse postale mentionnée en tête des présentes ou à l'adresse éventuellement indiquée dans les Conditions Générales du Site. Le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une opposition par télécopie ou courriel, qui n'émanerait pas du Titulaire.

Une demande d'opposition est réputée faite à la date et à l'heure de réception effective de la demande par la Plateforme. En cas d'utilisation frauduleuse de l'Espace personnel, le Prestataire est habilité à demander par l'intermédiaire de la Plateforme, un récépissé ou une copie du dépôt de plainte au Titulaire qui s'engage à y répondre dans les plus brefs délais.

## **8. Blocage du Compte de paiement et refus d'accès au Compte de paiement**

Le Prestataire se réserve le droit de bloquer le Compte de paiement, pour des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité du Compte de paiement, à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse du Compte de paiement ou au risque sensiblement accru que le Titulaire soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de payer les frais dus au titre du présent Contrat-Cadre.

## **9. Réclamations**

### **9.1. Dispositions communes à tous les Titulaires**

Pour toute réclamation relative aux Opérations de paiement exécutées par le Prestataire dans le cadre des présentes, le Titulaire est invité à s'adresser au Service client de la Plateforme ou à l'adresse indiquée à cet effet dans les Conditions Générales du Site.

Si un Ordre est exécuté par le Prestataire avec des erreurs dues à une faute de ce dernier, la contestation est transmise dans les plus brefs délais au Prestataire, l'Ordre est annulé et le Compte est rétabli dans la situation dans laquelle il se trouvait avant la réception de l'Ordre de paiement. Par la suite, l'Ordre est représenté correctement.

### **9.2 Dispositions applicables au Titulaire professionnel**

Le Titulaire qui souhaite contester une Opération de virement non autorisée par lui ou mal exécutée doit contacter par téléphone le Service client de la Plateforme dans les plus brefs délais suivant sa prise de connaissance de l'anomalie et au plus tard dans les huit (8) semaines suivant l'inscription en compte de l'opération, à charge pour elle de transmettre la contestation au Prestataire dans les plus brefs délais. Sauf s'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du Titulaire, le Prestataire rembourse au Titulaire le montant de l'Opération immédiatement après avoir reçu la demande de contestation, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier Jour Ouvrable suivant. Le Prestataire rétablit le Compte dans l'état dans lequel il se serait trouvé si l'Opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu.

En cas de perte ou de vol des Données d'identification, les Opérations non autorisées effectuées avant la notification de l'opposition sont à la charge du Titulaire. Les Opérations réalisées après l'opposition sont supportées par le Prestataire sauf en cas de fraude du Titulaire.

### **9.3. Dispositions applicables au Titulaire consommateur**

Le Titulaire consommateur qui souhaite contester une Opération de virement non autorisée par lui ou mal exécutée doit contacter par téléphone le Service client de la Plateforme dans les plus brefs délais suivant sa prise de connaissance de l'anomalie et au plus tard dans les treize (13) mois suivant la date de débit, à charge pour elle de transmettre la contestation au Prestataire dans les plus brefs délais. Sauf s'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du Titulaire, le Prestataire rembourse au Titulaire le montant de l'Opération immédiatement après avoir reçu la demande de contestation, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier Jour Ouvrable suivant. Le Prestataire rétablit le Compte dans l'état dans lequel il se serait trouvé si l'Opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu.

En cas de contestation, la charge de la preuve que l'Opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée, et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre incombe au Prestataire.

En cas d'opération de paiement non autorisée consécutive à la perte ou au vol des Données d'identification,, le Titulaire supporte, avant la notification de l'opposition, les pertes liées à l'utilisation de Données d'identification,, dans la limite d'un plafond de cinquante (50) euros. Les Opérations réalisées après l'opposition sont supportées par le Prestataire sauf en cas de fraude du Titulaire. Toutefois, la responsabilité du Titulaire n'est pas engagée en cas :

- D'Opération de paiement non autorisée effectuée sans utilisation des Données d'identification,;
- De perte ou de vol des Données d'identification, ne pouvant être détecté par le Titulaire avant le paiement ;
- De perte due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale d'un PSP ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées.

La responsabilité du Titulaire n'est pas non plus engagée:

- si l'Opération de paiement non autorisée a été effectuée en détournant, à l'insu du Titulaire, les Données d'identification,;
- en cas de contrefaçon des Données de sécurité de personnalisées, si, au moment de l'Opération de paiement non autorisée, le Titulaire étant en possession de ces Données.

Le Titulaire supporte toutes les pertes occasionnées par les Opérations non autorisées si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement par négligence grave aux obligations de conserver la sécurité de ses Données d'identification, et de notifier l'opposition en cas de perte, de vol ou de détournement de ces Données.

Sauf agissement frauduleux de sa part, le Titulaire ne supporte aucune conséquence financière si l'Opération non autorisée a été effectuée sans que le Prestataire n'exige une Authentification forte du Titulaire, dans les cas où la réglementation prévoit que cette dernière est obligatoire.

## **10. Conditions financières**

Les frais afférents aux services fournis dans le cadre des présentes sont inclus dans la commission payée par le Titulaire à la Plateforme, conformément aux termes du Contrat d'affiliation.

Le Titulaire autorise le Prestataire à compenser à tout moment, y compris après la clôture du Compte, toute créance certaine, liquide et exigible qui resterait redevable, à quelque titre que ce soit. Il pourra compenser la provision du Compte de paiement avec tout montant dû, exigible et impayé par le Titulaire au Prestataire.

Toutes les commissions dues par le Titulaire sont automatiquement prélevées sur le Compte de paiement par le Prestataire. Le Titulaire autorise le Prestataire à compenser à tout moment, y compris après la clôture du Compte,

toute créance certaine, liquide et exigible qui resterait redevable, à quelque titre que ce soit. Il pourra compenser la provision du Compte de paiement avec tout montant dû, exigible et impayé par le Titulaire au Prestataire.

## **11. Durée et résiliation**

Le Contrat-Cadre est conclu pour une durée indéterminée. Il entre en vigueur à compter de son acceptation par le Titulaire.

Ce dernier peut à tout moment et moyennant le respect d'un préavis de trente (30) jours calendaires, procéder à la résiliation du Contrat-Cadre. Le Prestataire peut à tout moment procéder à la résiliation du Contrat-Cadre, moyennant le respect d'un préavis de deux (2) mois. Dans ce cas, les frais régulièrement imputés au titre des Services de paiement seront dus par le Titulaire au prorata de la période échue à la date de résiliation.

Au-delà de six (6) mois, le Contrat-Cadre peut être résilié sans frais. Dans les autres cas, des frais de résiliation peuvent éventuellement s'appliquer, conformément aux Conditions tarifaires.

Chaque Partie doit, pour ce faire, adresser sa notification de résiliation des présentes à l'autre Partie, par lettre recommandée avec accusé de réception, à l'adresse postale et email indiquée dans les Conditions Générales du Site.

En conséquence, l'ensemble du Contrat-Cadre est résilié et le Compte de paiement est clôturé. Le crédit du Compte sera transféré dans un délai de treize (13) mois sur le Compte bancaire du Titulaire après déduction des frais dus et payables au Prestataire. Si le crédit du Compte de paiement dépasse le plafond indiqué dans les Conditions tarifaires, le montant dépassant ce plafond sera viré dans les trente (30) jours suivant la date d'effet de la résiliation sur le compte bancaire du Titulaire après déduction des frais dus et payables au Prestataire. Le Prestataire est déchargé de toute obligation dès lors qu'il aura confirmé au Titulaire le virement sur le compte bancaire indiqué.

En cas de manquements graves, fraude, ou impayés de la part du Titulaire, le Prestataire se réserve le droit de suspendre ou résilier les présentes par l'envoi d'un email accompagné d'une lettre recommandée avec avis de réception sans motif ni préavis.

Il est prévu que le Contrat-Cadre sera automatiquement résilié en cas de circonstances nouvelles affectant la capacité d'une Partie à s'engager au titre des présentes.

## **12. Modification du Contrat**

Le Prestataire se réserve le droit, à tout moment, de modifier le Contrat-Cadre. Tout projet de modification du Contrat-Cadre est fourni au Titulaire par la Plateforme

Tout Titulaire peut refuser les modifications proposées et doit notifier son refus au Service client de la Plateforme par lettre recommandée avec avis de réception deux (2) mois avant la date d'entrée en vigueur des modifications proposées (cachet de la poste faisant foi) à l'adresse indiquée dans les Conditions Générales du Site.

A défaut d'avoir notifié son refus avant la date d'entrée en vigueur indiquée, le Titulaire est réputé accepter les modifications proposées. Les relations entre les Parties après la date d'entrée en vigueur seront alors régies par la nouvelle version du Contrat-Cadre.

En cas de refus par le Titulaire, ce refus donnera lieu, sans frais, à la résiliation du Contrat-Cadre, ainsi qu'au transfert du solde du Compte de paiement dans un délai de treize (13) mois suivant la date d'effet de la résiliation en vue de couvrir toutes contestations futures.

Toutes dispositions législatives ou réglementaires qui rendraient nécessaire la modification de tout ou partie du Contrat-Cadre seront applicables dès leur date d'entrée en vigueur, sans préavis. Le Titulaire en sera cependant informé.

### **13. Sécurité**

Le Prestataire et la Plateforme s'engagent à assurer ses prestations dans le respect des lois et règlements applicables et des règles de l'art. Notamment, ils mettront tout en œuvre pour assurer la sécurité et la confidentialité des données des Titulaires et des Utilisateurs, conformément à la réglementation en vigueur.

Le Prestataire se réserve le droit de suspendre temporairement l'accès au Compte en ligne pour des raisons techniques, de sécurité ou de maintenance sans que ces opérations n'ouvrent droit à une quelconque indemnité. Il s'engage à limiter ce type d'interruptions au strict nécessaire.

Le Prestataire ne saurait toutefois être tenu responsable à l'égard du Titulaire des éventuelles erreurs, omissions, interruptions ou retards des opérations réalisées via le Site résultant d'un accès non autorisé à ce dernier. Le Prestataire ne saurait d'avantage être tenu responsable des vols, destructions ou communications non autorisées de données résultant d'un accès non autorisé au Site. En outre, le Prestataire demeure étranger au lien de droit existant entre le Titulaire et un Utilisateur ou entre le Titulaire et la Plateforme au titre des Conditions Générales d'utilisation Site. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des fautes, manquements ou négligence d'un Utilisateur et du Titulaire l'un envers l'autre, ou de la Plateforme et du Titulaire l'un envers l'autre. <sup>[1]</sup> <sup>[SEP]</sup>

Si l'identifiant unique ou toute autre information nécessaire à l'exécution d'une Opération de paiement fourni par le Titulaire est inexact, le Prestataire n'est pas responsable de la mauvaise exécution dudit Service.

La Plateforme est seule responsable de la sécurité et de la confidentialité des données échangées dans le cadre de l'utilisation du Site conformément aux Conditions Générales du Site, le Prestataire étant responsable de la sécurité et de la confidentialité des données qu'il échange avec le Titulaire dans le cadre des présentes au titre de la création et de la gestion de son Compte, ainsi que des Opérations de paiement associées au Compte.

### **14. Limitation de responsabilité du Prestataire**

Le Prestataire n'intervient en aucune manière dans les relations juridiques et commerciales et les éventuels litiges intervenant entre le Titulaire et l'Utilisateur ou entre le Titulaire et la Plateforme ou entre le Titulaire et un Bénéficiaire. Le Prestataire n'exerce aucun contrôle sur la conformité, la sécurité, la licéité, les caractéristiques et le caractère approprié (i) des produits et services objet d'une Opération de paiement, (ii) du Site internet, et (iii) de la Solution de paiement.

Chaque opération réalisée par le Titulaire donne naissance à un contrat directement formé entre lui et un Utilisateur auquel le Prestataire est étranger. Ce dernier ne pourra en conséquence être tenu responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des obligations qui en résultent, ni des préjudices éventuels causés au Titulaire.

Nonobstant toute disposition contraire dans le présent Contrat, la responsabilité du Prestataire à l'égard d'un Titulaire est limitée à la réparation des dommages directs tels que prévus par la réglementation, dans la limite des frais perçus au titre des douze mois précédents la demande du Titulaire.

### **15. Engagements du Titulaire**

Le Titulaire garantit qu'aucun élément de son Espace personnel ne porte atteinte aux droits de tiers ni n'est contraire à la loi, à l'ordre public, aux bonnes mœurs.

Il s'engage à ne pas :

- (i) Exécuter le Contrat-Cadre d'une manière illégale ou dans des conditions susceptibles d'endommager, de désactiver, de surcharger ou d'altérer le site ;
- (ii) Usurper l'identité d'une autre personne ou entité, falsifier ou dissimuler son identité, son âge ou créer une fausse identité ;
- (iii) Diffuser des données ou informations personnelles relatives à un tiers, telles que des adresses postales, numéros de téléphone, adresses électroniques, numéros de cartes bancaires etc... En cas de manquement à ses obligations, le Prestataire pourra prendre toute mesure appropriée afin de faire cesser les agissements concernés. Il sera également en droit de suspendre, supprimer et/ou bloquer l'accès du Titulaire à son Compte.

- (iv) Sans préjudice des actions judiciaires engagées par des tiers, le Prestataire est en droit d'exercer à titre personnel toute action en justice visant à réparer les préjudices qu'il aurait personnellement subis du fait des manquements du Titulaire à ses obligations au titre du présent Contrat.

Si le Titulaire constate un manquement aux obligations précitées, il est invité à informer le Prestataire de ces agissements en le contactant à l'adresse : [legal@mangopay.com](mailto:legal@mangopay.com).

## **16. Droit de rétractation**

### **16.1 Dispositions applicables au Titulaires consommateur**

Aux termes de l'article L222-7 du Code de la consommation, le Titulaire consommateur dispose d'un droit de rétractation pouvant être exercé dans un délai de 14 jours (quatorze) sans avoir à justifier de motif ni supporter de pénalité. Ce délai de rétractation commence à courir soit à compter du jour de la conclusion du Contrat-Cadre, soit à compter de la réception des conditions et informations contractuelles, si cette dernière date est postérieure à celle de la conclusion du Contrat-Cadre. Le Contrat-Cadre ne pourra recevoir un commencement d'exécution avant l'expiration du délai de rétractation qu'avec l'accord du Titulaire consommateur. Le Titulaire consommateur reconnaît que l'utilisation des Services de paiement après la conclusion du Contrat-Cadre sera constitutive d'une demande expresse de sa part pour commencer l'exécution du Contrat-Cadre avant l'expiration du délai précité. L'exercice du droit de rétractation emporte résolution du Contrat-Cadre qui, en cas de commencement d'exécution, prend la forme d'une résiliation et ne remet pas en cause les prestations antérieurement réalisées. Dans ce cas, le Titulaire consommateur ne sera tenu qu'au paiement proportionnel des Services effectivement fournis.

### **16.2. Exercice du droit de rétractation**

Le Titulaire doit notifier sa demande de rétractation dans le délai imparti au Service Client de la Plateforme par téléphone ou par email et adresser un courrier de confirmation à l'adresse du Service client de la Plateforme. A cet effet, il peut utiliser le bordereau de rétractation mis à sa disposition par la Plateforme.

## **17. Règles de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme**

Le Prestataire est soumis à l'ensemble de la réglementation luxembourgeoise et française relative à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

En application des dispositions de droit français et luxembourgeois, relatifs à la participation des organismes financiers à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement des activités terroristes, le Prestataire est tenu de s'informer auprès de tout Titulaire pour toute opération ou relation d'affaires de l'origine, de l'objet et de la destination de l'opération ou de l'ouverture du Compte. Il doit, par ailleurs, réaliser toutes les diligences nécessaires à l'identification du Titulaire et le cas échéant, du bénéficiaire effectif du Compte et/ou des Opérations de paiement liées à celui-ci.

Le Titulaire reconnaît que le Prestataire peut mettre un terme ou reporter à tout moment l'accès à un Compte ou l'exécution d'une Opération en l'absence d'élément suffisant sur son objet ou sa nature. Il est informé qu'une opération réalisée dans le cadre des présentes peut faire l'objet de l'exercice du droit à la communication de la cellule de renseignement financier nationale.

Le Titulaire peut, conformément à la réglementation, accéder à toutes les informations ainsi communiquées sous réserve que ce droit d'accès ne remette pas en cause la finalité de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme lorsque ces données sont relatives au demandeur.

Aucune poursuite et aucune action en responsabilité civile ne peut être intentée ni aucune sanction professionnelle prononcée contre le Prestataire, ses dirigeants ou ses préposés qui ont fait de bonne foi les déclarations de soupçon auprès de leur autorité nationale.

## **18. Protection des Données personnelles**

Le Prestataire collecte et traite toute Donnée personnelle en conformité avec la réglementation en vigueur applicable à la protection de ces Données, et notamment avec la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et avec le Règlement européen 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016.

Les Données personnelles requises lors de la souscription sont nécessaires dans le cadre des services fournis conformément aux présentes. En cas d'absence de fourniture des Données personnelles obligatoires, le demandeur pourra se voir refuser l'accès aux services.

La Personne concernée est informée que les Données personnelles sont notamment collectées pour les finalités suivantes : la fourniture des services fournis tels que décrits aux présentes ; la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ; le traitement des demandes d'information et réclamations ; la réalisation de statistiques. Ces traitements sont notamment nécessaires à l'exécution du Contrat-Cadre ainsi qu'au respect d'obligations légales auxquelles les responsables de traitement sont soumis. Le Prestataire et la Plateforme agissent en qualité de responsables conjoints de ces traitements.

Les Données personnelles ne seront transmises à aucun tiers sans le consentement exprès des Personnes concernées. Toutefois, la Personne concernée est informée que les Données personnelles sont transmises à des sous-traitants du Prestataire, pour les besoins des finalités précitées. Lesdits sous-traitants n'agiront que sur instruction du Prestataire et exclusivement pour le compte de ces derniers.

La Personne concernée peut accéder à la liste des sous-traitants en transmettant sa demande au Service client de la plateforme. Elle est informée que le Prestataire s'assure que ses sous-traitants prennent toutes les mesures nécessaires afin de préserver la sécurité et la confidentialité des Données personnelles. En cas de survenance d'une violation de Données (perte, intrusion, destruction...) impliquant des risques élevés pour la Personne concernée, cette dernière en sera informée.

Le Prestataire se réserve le droit de divulguer des Données personnelles sur requête d'une autorité légale pour se conformer à toute loi ou réglementation en vigueur, pour protéger ou défendre les droits du titulaire du Compte ou d'une Personne concernée, si des circonstances impérieuses le justifient ou pour protéger la sécurité du titulaire, des Services ou du public.

Les Données personnelles traitées par le Prestataire dans le cadre des services fournis conformément aux présentes sont conservées pendant la durée strictement nécessaire pour atteindre les finalités mentionnées ci-dessus. Sauf disposition contraire légale et réglementaire, les Données ne seront pas conservées au-delà de la date d'effet de la résiliation du Contrat. Il est notamment précisé que les Données personnelles relatives à l'identification sont conservées pendant une durée de cinq ans à compter de la fin de la relation contractuelle, en vertu de la réglementation applicable en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Les Personnes concernées disposent des droits suivants sur leurs Données, selon les conditions prévues par la réglementation : droit d'accès, droit de rectification, droit d'opposition, droit à l'effacement, droit à la limitation du traitement et droit à la portabilité. Une Personne concernée peut à tout moment exercer ses droits en s'adressant au Service client de la Plateforme. Sa demande devra indiquer ses nom, prénom, et identifiant, et être accompagnée de la photocopie d'un document d'identité portant sa signature.

Une réponse sera adressée à la Personne concernée dans un délai d'un (1) mois suivant la réception de sa demande. Ce délai pourra être prolongé de deux (2) mois, compte tenu de la complexité et du nombre de demandes. Dans ce cas, la Personne concernée sera informée de la prolongation et des motifs du report dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de la demande.

La Personne concernée est informée qu'elle dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité compétente pour toute demande en lien avec ses Données personnelles.

Si la Personne concernée présente sa demande sous une forme électronique, la réponse lui sera fournie par voie électronique, à moins qu'elle ne demande expressément qu'il en soit autrement.

Lorsque les Données personnelles sont relatives à une Personne concernée n'étant pas partie au Contrat-Cadre et ont été transmises par le Titulaire, ce dernier fait son affaire de communiquer à la Personne concernée les informations du présent article.

Des informations complémentaires sur les traitements de Données personnelles réalisés dans le cadre des présentes, les durées de conservation et sur les droits des Personnes concernées sont disponibles dans la politique de confidentialité du Prestataire (accessible sur le site [www.mangopay.com](http://www.mangopay.com)).

## **19. Secret professionnel**

Le Prestataire est tenu au secret professionnel. Toutefois, ce secret peut être levé, conformément à la législation en vigueur, en vertu d'une obligation légale réglementaire et prudentielle, notamment à la demande des autorités de tutelle, de l'administration fiscale ou douanière, ainsi qu'à celle du juge pénal ou en cas de réquisition judiciaire notifiée au Prestataire. Nonobstant ce qui précède, l'Utilisateur a la faculté de relever le Prestataire du secret professionnel en lui indiquant expressément les tiers autorisés à recevoir des informations confidentielles le concernant.

Il est précisé que le secret professionnel pourra être levé par l'effet de la réglementation au profit des sociétés fournissant au Prestataire des tâches opérationnelles importantes dans le cadre des présentes.

## **20. Propriété intellectuelle**

Le Prestataire conserve l'entière propriété des titres et droit de propriété quels qu'ils soient attachés aux Services proposés au Titulaire. Aucun de ces droits de propriété n'est transféré au Titulaire au titre des présentes.

## **21. Décès du Titulaire et Comptes inactifs**

### **21.1. Décès du Titulaire**

Le décès du Titulaire met fin au Contrat-Cadre, dès que celui-ci est porté à la connaissance du Prestataire. Les Opérations intervenant à compter du décès sont, sauf accord des ayants droit ou du notaire en charge de la succession, considérées comme n'ayant pas été autorisées.

Le Compte de paiement reste ouvert le temps nécessaire au règlement de la succession et le Prestataire assure le règlement du solde avec l'accord des ayants droit ou du notaire en charge de la succession.

### **21.2 Comptes inactifs**

Tout Compte inactif pourra faire l'objet d'une notification d'inactivité par email de la part du Prestataire suivie d'une relance un mois plus tard. Le Compte de paiement du Titulaire est considéré comme inactif lorsqu'à l'issue d'une période de douze (12) mois, il n'a fait l'objet d'aucune opération (hors prélèvement de frais de gestion) à l'initiative du Titulaire (ou de tout mandataire) et qu'il ne s'est pas manifesté auprès du Prestataire sous quelque forme que ce soit.

En l'absence de réponse ou d'utilisation du solde figurant au crédit du Compte dans ce délai, le Prestataire pourra clôturer le Compte et le maintenir à la seule fin de procéder au virement des sommes dues sur le compte indiqué par le Titulaire. En cas de décès, le solde ne pourra être remboursé qu'aux ayant-droits du Titulaire.

Le Compte ne pourra plus permettre l'exécution d'opérations de paiement.

## **22. Force majeure**

Les Parties ne sont pas tenues pour responsables, ou considérées comme ayant failli au titre des présentes, en cas de retard ou inexécution, lorsque leur cause est liée à la force majeure telle que définie par l'article 1218 du Code civil.

## **23. Indépendance des stipulations contractuelles**

Si l'une quelconque des stipulations des présentes est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations.



Si une ou plusieurs stipulations des présentes devenaient caduques ou étaient déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive rendue par une juridiction compétente, les autres stipulations conserveraient leur force obligatoire et leur portée. Les stipulations déclarées nulles et non valides seraient alors remplacées par les stipulations qui se rapprocheront le plus quant à leur sens et à leur portée des stipulations initialement convenues.

#### **24. Protection des fonds**

Les fonds du Titulaire sont déposés, à la fin du Jour Ouvrable suivant le jour au cours duquel ils ont été reçus par le Prestataire, sur un compte de cantonnement ouvert dans les livres d'une Banque dans les conditions requises par la réglementation.

Aux termes de l'article 24-10 (5) de la Loi du 20 mai 2011 publiée au Mémorial A n° 104 du 24 mai 2011 du Grand Duché du Luxembourg et de l'article 14 de la loi du 10 novembre 2009 publiée au Mémorial A n° 215 du 11 novembre 2009 du Grand-Duché du Luxembourg, portant transposition de la directive 2009/110/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 septembre 2009 concernant l'accès à l'activité des établissements de monnaie électronique, les fonds collectés sont protégés et ne tombent pas dans la masse des avoirs de l'établissement de monnaie électronique en cas de liquidation, de faillite ou de toute autre situation de concours de ce dernier.

#### **25. Incessibilité**

Le Contrat-Cadre ne peut faire l'objet d'une cession totale ou partielle par le Titulaire à titre onéreux ou gratuit. Il est par suite interdit de céder à un tiers l'un quelconque des droits ou obligations qu'il tient des présentes. En cas de manquement à cette interdiction, outre la résiliation immédiate des présentes, la responsabilité du Titulaire pourra être engagée par le Prestataire.

#### **26. Convention de preuve**

Toutes les données reprises de façon inaltérable, fiable, et sécurisée dans la base de données informatique du Prestataire relatives notamment aux Ordres de paiement et aux notifications envoyées, feront foi entre les Parties jusqu'à preuve du contraire.

#### **27. Réclamation et médiation**

Le Titulaire est invité à s'adresser au Service client de la Plateforme, éventuellement indiqué sur le Site pour toute réclamation.

Toute réclamation autre que celle prévue à l'article **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** portant sur la conclusion, l'exécution ou la résiliation du Contrat-Cadre devra être notifiée par email à l'adresse suivante : [complaint@mangopay.com](mailto:complaint@mangopay.com).

Le Titulaire accepte que le Prestataire réponde à ses réclamations sur un Support durable. La réponse sera transmise dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de quinze (15) Jours Ouvrables suivant la réception de la réclamation par le Prestataire. Cependant, pour des raisons échappant à son contrôle, le Prestataire pourra se trouver dans l'impossibilité de répondre dans ce délai de quinze (15) jours.

Dans ce cas, il communiquera au Titulaire une réponse précisant les raisons de ce délai supplémentaire ainsi que la date à laquelle il enverra la réponse définitive. En tout état de cause, le Titulaire recevra une réponse définitive au plus tard dans un délai de trente-cinq (35) Jours Ouvrables suivant la réception de la réclamation.

Le Titulaire est informé que la CSSF (Commission de Surveillance du Secteur financier) est compétente pour régler sur une base extrajudiciaire les litiges relatifs à l'exécution du présent Contrat-Cadre. Pour plus d'informations sur la CSSF et sur les conditions d'un tel recours, vous pouvez vous adresser au Service client de la Plateforme ou consulter le site internet de la CSFF (<http://www.cssf.lu>). Les demandes de médiation doivent être adressées à Monsieur le Médiateur de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF), 283 route d'Arlon, L-1150 Luxembourg, ([direction@cssf.lu](mailto:direction@cssf.lu)) et ce, sans préjudice des autres voies d'actions légales. Cependant, le médiateur ne peut être saisi, si la demande est manifestement infondée ou abusive, si le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal, si la demande auprès du médiateur est

introduite dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite auprès du professionnel, si le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur.

**28. Langue - Droit applicable et juridiction compétente**

Sauf en cas d'application d'une loi d'ordre public (laquelle ne s'appliquera que dans les strictes limites de son objet), il est expressément stipulé que le français est la langue choisie et utilisée par les Parties dans leurs relations précontractuelles et contractuelles et que le Contrat-cadre est soumis à la loi française. Tout litige entre les Parties au titre de ce dernier sera soumis à la juridiction des tribunaux français compétents.

## ANNEXE 2 : MODELE CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### NOS OFFRES

#### 1.1. Les conditions des offres : la disponibilité des produits

Nos offres de produits et prix sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site, dans la limite des stocks disponibles.

Pour les produits non stockés dans nos entrepôts, nos offres sont valables sous réserve de disponibilité chez nos fournisseurs. Dans ce cadre, des indications sur la disponibilité des produits sont fournies au moment de la passation de votre commande. Ces informations provenant directement de nos fournisseurs, des erreurs ou modifications peuvent exceptionnellement survenir.

Dans l'éventualité d'une indisponibilité de produits non stockés après passation de votre commande, nous vous avertirons par email dès réception des informations transmises par les fournisseurs.

A moins que vous ne désiriez une solution de remplacement pour un produit équivalent, votre commande indisponible pourra être annulée sur simple demande de votre part depuis votre espace client et vous serez remboursé(e)s si votre compte bancaire a été débité. Nous nous réservons le droit de procéder également à l'annulation totale ou partielle de la commande en cas d'indisponibilité d'un ou plusieurs produits. Vous serez alors averti par email de cette annulation.

#### 1.2. L'identification des produits : les informations fournies

Les photographies, textes, graphismes, fiches techniques sont pour la plupart issus des documentations élaborées par les fabricants ou constructeurs, reproduites sous leur contrôle et avec leur accord.

#### 1.3. La commercialisation des produits : la conformité des offres

Les produits que nous proposons sont conformes à la législation et aux normes de sécurité électrique et électronique applicables en Europe et en France. Ces produits sont certifiés « CE » et donc autorisés à la commercialisation dans l'Union Européenne.

Dans le cas particulier où un colis ne contiendrait pas une notice papier en langue française, nous nous engageons à mettre à votre disposition ce complément sous forme papier ou numérique, selon nos possibilités.

Pour tout achat en vue d'exportation, vous devez vérifier la spécificité des législations en vigueur du pays concerné, que ce soit pour les taxes, déclarations, interdictions, etc...

Notre responsabilité ne pourra être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où le produit est livré, il vous appartient de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des produits ou services.

#### 1.4. Les achats pour un usage professionnel

Nous n'avons pas vocation à vendre à des professionnels, même si les produits proposés ont des performances compatibles avec des usages professionnels.

Dans l'hypothèse d'un achat fait pour un usage professionnel, nous attirons donc particulièrement votre attention sur la nécessité d'apprécier la compatibilité des performances avec les usages envisagés.

Notre site ne saurait être responsable pour tout préjudice, quel qu'il soit, résultant d'une activité professionnelle.

### LA COMMANDE

### **2.1. Informations lors de la commande : renseignements à fournir**

Vous devez vérifier l'exhaustivité et la conformité des renseignements que vous nous fournissez lors de la commande, notamment concernant l'adresse de livraison.

Nous ne pourrions être tenus pour responsable d'éventuelles erreurs de saisie et des conséquences qui en découlent (par exemple des retards ou des erreurs de livraisons). Dans ce contexte, les frais engagés pour la réexpédition de la commande pourrait être à votre charge.

### **2.2. Commande d'un produit pour un usage hors de France : vous devez faire attention**

Vous devez prendre en considération le fait que, dans le cadre de la délocalisation d'une commande ou d'un produit vers un autre pays que la France métropolitaine, vous demeurez l'importateur (ou l'acquéreur intra-communautaire) du ou des produits concernés.

Les droits de douanes, taxes locales, droits d'importation, ou taxes d'Etat susceptibles d'être exigés sont sous votre responsabilité.

Vous devez vous renseigner auprès des autorités locales de votre résidence sur les conditions d'entrée des produits commandés et vous devez effectuer toute déclaration et/ou paiement correspondants auprès des organismes compétents du pays concerné.

En outre, vous devez vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des produits ou services que vous envisagez d'acheminer. Vous devez aussi vous assurer que les spécificités techniques propres au constructeur respectent la législation du pays concerné.

Si vous ne respectez pas la législation du pays ou vous aurez introduit les produits, nous ne pourrions en être tenus pour responsable.

### **2.3. Le paiement du prix**

Le paiement est réalisé auprès de Rue Du Commerce qui nous reversera ensuite le montant de la vente. Les modes de paiements disponibles et leurs conditions peuvent-être trouvés dans les Conditions Générales de Vente de Rue Du Commerce.

## **LA LIVRAISON**

### **3.1. Le transport : mode et coûts ?**

Les produits vous seront livrés à l'adresse que vous aurez indiquée sur le bon de commande. Nous nous réservons le droit de facturer une participation aux frais de port. La participation demandée est détaillée et indiquée avant la validation de la commande.

Dans le cas où l'adresse indiquée ne serait pas correcte ou incomplète, nous serons en droit de réclamer le paiement de nouveaux frais de livraison.

### **3.2. Dates de livraison : quand vos produits arriveront-ils ?**

Une date limite de livraison vous sera communiquée avant la validation de votre commande, compte tenu du choix du transporteur souhaité. Les délais de livraison applicables sont ceux indiqués lors de la validation de votre commande. Ils commencent à courir à compter de l'expédition de la commande.

## **RÉCEPTION DE LA COMMANDE**

### **4.1. La personne qui reçoit le colis : le soin à apporter ?**

Attention, si vous confiez la réception du produit à un tiers (concierge de votre immeuble, hôtesse d'accueil sur le lieu de travail, ...) celui-ci reçoit le colis en votre nom et pour votre compte. Il endosse donc la responsabilité de la conformité de la réception.

A ce titre, vous devez donc lui demander d'être vigilant sur le suivi des précautions d'usage et lui rappeler d'apporter à la chose reçue le même soin que s'il en était personnellement destinataire.

Pour tout colis dont vous contestez la livraison, vous devez nous faire part d'une contestation de livraison depuis votre espace client dans les plus brefs délais, le transporteur pouvant refuser la contestation si elle est faite trop

tardivement. Après enquête, et si la non livraison est avérée, dans le cas où les articles expédiés ne sont plus disponibles, un remboursement correspondant au montant de la commande vous sera adressé.

Nous vous demandons d'être particulièrement vigilant lors de la réception de votre commande à propos de sa vérification (article 4.2) et la constatation d'une éventuelle anomalie (article 4.3).

#### **4.2. La vérification initiale : quelles précautions d'usage ?**

Nous vous invitons à vérifier (ou à faire vérifier par le mandataire qui reçoit) l'état apparent des produits à la livraison avec le livreur. Quel que soit le transporteur et en présence d'une anomalie apparente (avarie, produit manquant par rapport au bon de livraison, colis endommagé extérieurement, bruit anormal, produits cassés, etc...), vous devez refuser le colis.

A défaut, vous devez obligatoirement :

- Déballer le colis en présence du livreur,
- Inscrire des réserves manuscrites circonstanciées en faisant signer le livreur à côté. Les réserves prises par le destinataire à la livraison constituent des moyens de preuve de l'existence et de l'importance du dommage. Veillez à être précis et complet dans leurs rédactions (la simple mention « sous réserve de déballage » est considérée comme trop générale et imprécise),
- Notifier par lettre recommandée avec accusé réception un courrier de protestation motivé à votre transporteur dans un délai de trois (3) jours à compter de la réception conformément aux dispositions de l'article L.133-3 du Code de commerce),
- Nous notifier par courriel via votre espace client ou courrier recommandé avec accusé réception dans un délai de trois (3) jours ouvrés suivant la livraison de votre colis.

Pour des raisons probatoires, nous vous recommandons de nous communiquer des photographies sous toutes les faces de votre colis dans ce même délai.

Au moindre problème à la réception, il est indispensable que vous conserviez les éléments dans l'état dans lequel ils vous ont été livrés (accessoires, notices, emballage(s) et suremballage(s) compris).

Si les produits doivent être renvoyés, vous présenterez une demande de retour via votre espace client. Cette demande sera accompagnée, le cas échéant, de la copie du courrier adressé au transporteur ou du "constat de spoliation" (constat 170 pour la Poste) ou du "relevé d'anomalie" obtenu du transporteur. Par précaution, nous vous demandons de conserver un double de ce formulaire. En cas d'absence d'une anomalie liée au transport, la demande du numéro de retour peut être faite par téléphone auprès de notre service client. Le retour s'effectuera conformément aux modalités de l'article 7 décrites ci-après.

En tout état de cause, ces précautions ne font pas obstacle au bénéfice des garanties légales et de l'exercice du droit de rétraction. Néanmoins, pour que votre rétractation soit acceptée, vous devez auparavant nous avoir informés de l'anomalie ou de la spoliation.

#### **4.3. Vous repérez une anomalie ou une spoliation : comment réagir ?**

**Dans le cadre d'une livraison effectuée par la Poste**, si le colis arrive ouvert et/ou endommagé (notamment avec la présence du scotch jaune " La Poste ") nous vous invitons à le refuser.

Si vous ou votre mandataire décide d'accepter la marchandise, vous devez être attentif à :

- Inscrire des réserves manuscrites circonstanciées sur l'anomalie constatée et
- Remplir parallèlement un "relevé d'anomalie " comme l'exige la réglementation de la Poste. Ce formulaire devra nous être adressé afin que nous puissions ouvrir une enquête et entamer une procédure d'indemnisation, le cas échéant.

Si vous ou votre mandataire préfère refuser la marchandise, en plus des "réserves manuscrites circonstanciées" à émettre, vous devrez demander au transporteur que le colis nous soit renvoyé, accompagné d'un "constat de spoliation" (constat 170). De manière préventive, nous vous conseillons de garder un double de ce formulaire.

**Dans le cadre d'une livraison effectuée par d'autres transporteurs**, que vous acceptiez ou non la livraison, pour tout colis ouvert et/ou endommagé, vous devrez émettre des "réserves manuscrites circonstanciées " que vous notifierez sur le bordereau du livreur et dont vous nous informerez par courrier, ainsi que le transporteur, dans les trois (3) jours ouvrés suivant la livraison.

#### **4.4. Vous constatez une erreur de livraison : que faire ?**

Pour le cas où vous receviez une livraison ne vous étant pas destinée, nous vous prions de refuser le colis. Dans le cas où vous l'auriez accepté, vous êtes prié de garder le colis en l'état et d'en informer aussitôt notre service client.

**Produits livrés non conformes à la commande.** En cas de produit non conforme, vous pourrez formuler vos réclamations auprès de notre service client.

Il vous sera demandé de décrire précisément les motifs justifiant la non-conformité et des photos pourront vous être demandées.

Nous vous rappelons que conformément à l'article 1302-1 du Code civil, dans le cas où vous recevez une commande qui ne vous est pas destinée, vous êtes alors dans l'obligation de la rendre. A défaut, nous serons en droit de vous facturer le produit que vous avez indûment reçu.

## **MODALITÉS GÉNÉRALES DE RETOUR**

### **6.1. Une gestion efficace des retours**

Nous mettrons tout en œuvre afin de régulariser le problème que vous rencontrerez dans les meilleurs délais.

Pour garantir un meilleur traitement du retour, l'efficacité du diagnostic et la rapidité de l'intervention des fabricants, une demande de retour devra être faite directement en indiquant les motifs de retour via notre formulaire retour disponible dans votre espace client.

En cas de rétractation, le retour est alors à votre charge. Attention, le colis retour étant placé sous votre responsabilité, Nous ne pourrions être tenus pour responsables en cas de perte ou d'avarie sur votre colis retour. Nous vous inviterons à contacter le transporteur pour ouvrir un litige et le cas échéant, obtenir un dédommagement auprès de lui.

Nous vous informons que certains documents liés au(x) colis pourront vous être réclamés. Vous devrez donc demeurer en possession de tous les éléments reçus (emballage compris pour des raisons de sécurité des produits) jusqu'à la résolution complète de vos réclamations.

Aussi, en cas de réception d'un produit non conforme (produit ne correspondant pas au produit qui devait être retourné), les frais de retour resteront à la charge du client. Un mail vous sera adressé afin de vous informer du refus de prise en charge.

### **6.2. Un retour complet de la commande : Documents + Produits + Accessoires**

Lors du retour, nous vous recommandons de sur-emballer les emballages d'origine de vos produits, car nous ne pourrions reprendre que les produits renvoyés **dans leur intégralité (emballages, câbles, accessoires, coupons de garantie, drivers, manuels, housses, caches, protections, etc...), avec leur emballage d'origine**, l'ensemble devant être intact et en bon état. Vous devez accompagner votre retour d'un double de la facture. Le remboursement ou l'échange suppose que vous n'ayez pas endommagé le produit, ou que vous ne l'ayez pas renvoyé incomplet. A défaut, nous serons en droit d'appliquer une décote sur le produit retourné. Au cas où le produit serait arrivé sans emballage ou endommagé au SAV, nous nous réservons le droit de vous retourner le produit en l'état.

### **6.3. Les risques du retour : précautions à prendre**

Nous attirons spécialement votre attention sur le fait qu'en l'absence d'étiquette prépayée vous devez retourner le produit :

- en veillant à la parfaite couverture d'assurance des risques de retour, en rapport avec la facture d'achat.
- en déclarant la valeur du produit, telle qu'elle résulte de la facture d'achat

En effet, en cas de retour à votre charge et hors assurance complémentaire, vous êtes informés que le transporteur ne vous indemniserait qu'à hauteur du barème légal.

En cas de commande d'un produit destiné à l'enregistrement de données, nous recommandons au client de procéder à la sauvegarde de ses données avant de retourner le produit. Les produits informatiques qui comportent un stockage de données sont susceptibles d'être reformatés. Nous ne saurions être tenus pour responsable de la perte des données contenues dans le produit retourné. Ainsi, aucun préjudice lié à la perte de données présentes dans un produit retourné ne sera pas indemnisé.

#### **6.4. Cas d'une erreur ou d'une non-conformité apparente : Le retour est à notre charge**

En cas d'erreur de livraison sur la référence du produit commandé ou de non-conformité apparente avérée : une procédure de retour vous sera adressée par mail, afin d'effectuer le renvoi de ce(s) produit(s) à nos frais (à moins que nous fassions directement appel à un transporteur pour une reprise de la marchandise à votre domicile, en fonction du mode de transport aller du produit).

Les retours sont alors à adresser rapidement à notre service après-vente avec leur emballage d'origine, complets (cf : article 6.2 ci-dessus) en bon état et en suivant notre procédure de retour. En toute hypothèse, vous veillerez à choisir un emballage adapté pour le retour.

Pour des raisons d'hygiène, les colis retour devront également être propres et ne pas faire courir de risque sanitaire au personnel traitant le retour. Ainsi, la présence de déchets, détritiques ou tous autres éléments que les emballages, produits et éléments complémentaires demandés dans le colis retour et qui représentent un risque sanitaire pour le personnel, fera l'objet d'un refus de prise en charge. Des photos seront réalisées et la prise en charge sera refusée. Un mail vous sera adressé afin de vous informer du refus de prise en charge. Nous vous demanderons de nous fournir une étiquette prépayée afin de pouvoir vous renvoyer le produit en l'état.

## **LE DROIT DE RÉTRACTATION**

### **7.1. Le droit de rétractation**

Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours calendaires pour retourner à vos frais, les produits ne vous convenant pas. Ce délai court à compter du jour de la réception du produit, ou du dernier produit livré en cas de commandes de plusieurs produits. Ce délai expiré, vous ne disposez plus de ce droit de rétractation. Lorsque ce délai expire un week-end, jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au prochain jour ouvrable.

### **7.2. L'exercice du droit de rétractation : de quelle manière ?**

Afin d'assurer la bonne gestion des retours, nous vous invitons à signaler préalablement votre retour à notre service client, via le formulaire de contact disponible depuis votre espace client.

Dans l'hypothèse de l'exercice du droit de rétractation, vous pouvez demander le remboursement des sommes encaissées conformément aux dispositions légales en vigueur.

Ce droit de rétractation s'exerce sans pénalité. Toutefois, les frais de retour restent à votre charge et ce dernier doit être effectué par vos propres moyens selon les modalités définies ci-dessus.

Vous devez vous assurer que la commande pour laquelle vous vous rétractez est renvoyée complète, dans les conditions des articles 6.2. et 6.3, ci-dessus.

Enfin, seuls les articles en parfait état et retournés dans leur emballage d'origine pourront donner lieu à un remboursement. Dans le cas contraire, les produits vous seront renvoyés et des frais de réexpédition vous seront demandés.

### **7.3. Les restrictions au droit de rétractation**

Conformément aux dispositions légales en vigueur, vous ne pouvez pas vous rétracter sur les produits suivants :

- produits confectionnés selon les spécifications du consommateur, ou nettement personnalisés, ou, qui du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement
- produits d'enregistrement audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur :
- produits d'hygiène, beauté et santé, sous-vêtements, lingerie, maillots de bain, produits alimentaires ou en contact avec des aliments.

Compte tenu des règles applicables en matière de propriété intellectuelle, nous vous informons que les produits copiables, tels que les logiciels, jeux-vidéos, supports d'enregistrement etc., font l'objet de droits d'utilisation personnels et spécifiques réglementant les copies, la diffusion publique et la reproduction.

#### **7.4. L'effet du droit de rétractation**

En cas d'exercice du droit de rétractation, nous vous remboursons dans un délai de 14 jours suivant la réception du retour. Attention : vous devrez effectuer le retour par vos propres moyens à l'adresse qui vous parviendra par mail à la validation de votre demande de retour. Le colis retour étant placé sous votre responsabilité, Nous ne pourrions être tenus pour responsables en cas de perte ou d'avarie sur votre colis retour. Nous vous inviterons à contacter le transporteur pour ouvrir un litige et le cas échéant, obtenir un dédommagement auprès de lui.

Une fois votre colis retour arrivé à notre entrepôt, vous serez alors remboursé par système de re-crédit (transaction sécurisée).

### **GARANTIES**

#### **8.1. La garantie des produits : de quoi s'agit-il ?**

Lorsque vous achetez un produit vendu sur la Galerie Marchande, vous bénéficiez de deux garanties distinctes : une garantie commerciale et une garantie légale. Dans un cas comme dans l'autre, votre rapidité est une condition essentielle pour l'application de ces garanties.

#### **8.2. Les garanties commerciales des constructeurs**

Les produits achetés sur la Galerie Marchande de Rue Du Commerce bénéficient de la garantie constructeur indiquée sur la fiche produit et/ou dans la notice jointe avec l'appareil, ou téléchargeable sur le site du constructeur. Nous attirons spécialement votre attention sur le fait que les pannes causées par une négligence, une détérioration ou une utilisation inappropriée ne sont généralement pas couvertes par la garantie du constructeur. En toute hypothèse, vous n'êtes pas privés des dispositions des garanties légales, notamment la garantie des vices cachés ou la garantie de conformité.

#### **8.3. La garantie légale contre les défauts de conformité :**

Conformément aux articles L.217-4 à L.217-11 du Code de la consommation, vous bénéficiez d'une garantie contre les défauts de conformité des produits achetés sur notre site. Cette garantie contre les défauts de conformité s'applique au coût des pièces et main d'œuvre nécessaires à la remise en conformité de votre bien.

Pour être conforme à votre commande, le bien doit correspondre à la description donnée sur notre site et posséder les qualités présentées ou présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage.

Dans ce cas, il convient de nous faire état par écrit des défauts constatés et de nous renvoyer le ou les produits. Si le défaut de conformité est bien confirmé par les tests en SAV, nous procéderons à l'échange ou à la réparation du bien en fonction du coût que cela représente conformément à l'article L.217-9 du Code de la consommation.

Conformément à l'article L.217-11 du Code de la consommation, les frais de retour vous seront remboursés, sur justificatifs, après retour de votre produit si le défaut de conformité est confirmé.

Vous êtes donc invité à conserver les justificatifs de vos retours. A défaut, si vous ne joignez pas vos justificatifs, vous serez remboursé au tarif postal de base de l'acheminement d'un colis.



La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie

#### **8.4. La garantie légale contre les vices cachés : Que signifie-t-elle ?**

Conformément à l'article 1641 du code civil, le vendeur est tenu de la garantie a raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Le consommateur doit rapporter la preuve d'un vice caché, antérieur à la vente et empêchant l'usage du produit.

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

#### **8.5. La mise en œuvre des garanties : rappel sur le processus de retour :**

Pour toute garantie, légale ou contractuelle, le retour s'exerce selon les modalités de l'article 6.

Sauf produit non-conforme ou prise en charge du retour (selon les dispositions des articles 7.1 et suivants ci-dessus), les frais et risques liés au retour du produit défectueux sont à votre charge.

#### **Régime de garantie : Garantie légale de conformité**

##### **Champ d'application :**

Vente de biens entre professionnels et consommateurs. S'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

##### **Défauts visés :**

- \* Bien impropre à l'usage habituel.
- \* Bien ne présentant pas les caractéristiques convenues ou impropre à l'usage spécial recherché par acheteur.

##### **Réparation :**

- \* Réparation ou remplacement du bien.
- \* Résolution de la vente si la réparation ou le remplacement sont impossibles

##### **Preuve :**

La charge de la preuve de l'utilisation défectueuse exclusive de garantie repose sur le vendeur

##### **Durée :**

2 ans à compter de la délivrance du bien. Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficiera d'une extension de garantie de 6 mois courant à compter de la mise à disposition du bien réparé.

#### **Régime de garantie : Garantie contre les vices cachés**

##### **Champ d'application :**

Toute vente, quel que soit la qualité des parties et nature du bien vendu

##### **Défauts visés :**

Vice non apparent au moment de la vente et qui rend le bien impropre à sa destination ou réduit fortement son usage

##### **Réparation :**

Résolution de la vente ou réduction du prix

##### **Preuve :**

Le consommateur doit rapporter la preuve d'un vice caché, antérieur à la vente et empêchant l'usage du produit. Le plus souvent, la preuve de l'existence du vice nécessitera une expertise

**Durée :**

2 ans à compter de la découverte du vice.

**8.4. Limite des garanties légales et contractuelles : jusqu'où ? :**

Nous attirons spécialement votre attention sur le fait que la garantie ne couvre pas l'usure normale d'un produit (par exemple, les cartouches, lampes, batteries, etc.).

**Vous êtes soumis à une obligation de prudence dans l'utilisation de vos produits.** La preuve d'une panne causée par une négligence, une détérioration ou une utilisation non conforme rendrait inefficace les garanties associées à l'appareil (notamment toutes causes externes à l'appareil telles qu'un choc, une chute, la foudre, l'oxydation, réparation par une personne non agréée, exposition à la chaleur, corps étrangers...).

Dans ce cas précis, le produit pourra vous être retourné en l'état, ou réparé sur acceptation et paiement préalable d'un devis établi par le fabricant.

Il est rappelé que nous ne saurions être tenue responsable en cas de refus du constructeur d'appliquer sa garantie pour les raisons légitimes, exposées ci-dessus. De même, vous reconnaissez que nous ne pouvons être responsable que des préjudices matériels et découlant directement de la commande.

En toute hypothèse, la garantie constructeur et la souscription d'une garantie complémentaire ne prive pas l'acheteur et/ou le consommateur des dispositions des garanties légales (notamment la garantie des vices cachés ou la garantie légale de conformité).

## **MENTIONS LÉGALES & RESPONSABILITÉ**

### **10.1. Exonération de responsabilité : les cas de force majeure.**

Sont considérés comme cas fortuit ou force majeure exonérateurs de responsabilité tous faits ou circonstances irrésistibles, imprévisibles et indépendants de la volonté des parties. Dans de telles circonstances, un rapprochement est à privilégier afin d'examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie.

### **10.2. Loi informatique, fichiers et libertés**

Conformément à la loi française "Informatique et libertés" n°78-17 du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données vous concernant et vous pouvez exercer ce droit en nous contactant via votre espace client.

### **10.3. Les moyens de communication**

Nous vous invitons à passer par votre espace client, pour toute question relative au suivi de votre commande, à l'exercice du droit de rétractation et ou de la garantie de votre produit.

### **10.4. Vente internationale : application de la loi française**

Tout différend auquel la commande pourrait donner lieu, concernant par exemple l'exécution, l'interprétation, la validité ou son annulation sera régi au fond par le droit français (pour les règles de formes, comme les règles de fond), à l'exclusion des dispositions de la Convention de Vienne du 11 avril 1980 sur la vente internationale de marchandises.

### **10.5. Portée des présentes conditions : l'invalidation d'une clause ne touche pas les autres**

L'invalidation d'une clause ne touche pas les autres. Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

### **10.6. Médiation**

si après avoir épuisé les voies de recours auprès de notre service consommateur, une incompréhension ou un désaccord persiste entre nous et sous réserve des conditions de recevabilité prévues par le Code de la consommation, vous pouvez vous adresser gratuitement au Médiateur de la consommation dont nous relevons, qui tentera de rapprocher les Parties en vue d'une solution amiable : Le cas échéant, merci de nous contacter pour obtenir ses coordonnées.

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de règlement en ligne des litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne.

Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr>

Vous restez libre d'accepter ou de refuser le recours à la médiation et, en cas de recours à la médiation, chaque partie est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

## **ANNEXES**

### **Annexe 1 : Dispositions du Code de la consommation concernant la garantie légale de conformité**

#### **Article L217-4**

Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

#### **Article L217-5**

Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

#### **Article L217-12**

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

### **Annexe 2 : Dispositions du Code civil concernant la garantie contre les vices cachés**

#### **Article 1641**

Le vendeur est tenu de la garantie a raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

#### **Article 1648**

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.



## **MERCHANT PARTNERSHIP**

## **TERMS AND CONDITIONS**

## CONTENTS

### **Section 1: Purpose of RUE DU COMMERCE's La Galerie**

- Article 1: RUE DU COMMERCE's La Galerie
- Article 2: The Merchant Partner
  - Article 2.1: Status of the Merchant Partner
  - Article 2.2: Registration of the Merchant Partner
- Article 3: Merchant Partner's access and technical environment
- Article 4: Products
  - Article 4.1: Information about Offers presented
  - Article 4.2: Availability of Offers for sale
  - Article 4.3: Ranking of Offers submitted
- Article 5: Appeal and competitive power of "La Galerie"
- Article 6: Terms and conditions of sale
- Article 7: Promotions
  - Article 7.1: Advertisements
  - Article 7.2: Promotional campaigns
  - Article 7.3: Advertising agency
- Article 8: Merchant Partner's Claim

### **Section 2: The sales process on La Galerie**

- Article 9: Electronic communication with customers
  - Article 9.1: Order tracking
  - Article 9.2: Provision of information by Merchant Partners to customers
- Article 10: Order processing and delivery of Products
- Article 11: Order payment
  - Article 11.1: Collection of sales revenue generated on La Galerie
  - Article 11.2: Application of sales discounts
  - Article 11.3: Date of eligibility of "Sales proceeds"
  - Article 11.4: Payment method for "Sales proceeds"
  - Article 11.5: Payment timing of "Sales proceeds"
  - Article 11.6 : Financial reserves
- Article 12: Customer billing

### **Section 3: After sales service**

- Article 13: Returns
- Article 14: Refunds
- Article 15: Management of after-sales service

### **Section 4: Quality and performance**

- Article 16: Assessment of customer satisfaction
- Article 17: Quality and performance policy
  - Article 17.1: Quality indicator
  - Article 17.2: Penalty for quality defect

### **Section 5: RUE DU COMMERCE's remuneration**

- Article 18: Monthly fee and management fees per item
  - Article 18.1: Monthly fee
  - Article 18.2: Management fees per items
  - Article 18.3. Collection of outstanding amounts
- Article 19: RUE DU COMMERCE's commission

### **Section 6: Compliance with regulations**

Article 20: Compliance, product safety and the legality of Offers  
Article 21: Working conditions requirements  
Article 22: Taxes and duties  
Article 23: VAT  
Article 24: Environmental obligations

#### **Section 7: Ownership and protection of La Galerie model**

Article 25: Protection of La Galerie model and its components  
Article 26: Confidentiality  
Article 27: Disparagement and parasitic behaviour

#### **Section 8 – Personal data**

Article 28: Protection of personal data  
Article 28.1 Merchant Partner Data  
Article 28.2 Customer Data

#### **Section 9: Liability**

Article 29: Merchant Partner's liability  
Article 30: Insurance  
Article 31: RUE DU COMMERCE's liability

#### **Section 10: Duration of the Contract and situation at the end of the contract**

Article 32: Duration and early withdrawal  
Article 33: Suspension / Restriction of Offers  
Article 34: Termination  
Article 34.1: Termination procedure in the event of contractual non-performance  
Article 34.2: Termination procedure in the event of a breach causing serious or irreparable harm  
Article 35: Contract end

#### **Section 11: Miscellaneous provisions**

Article 36: Parties' independence  
Article 37: Transferability of the Contract  
Article 38: Means of communication  
Article 39: Applicable law and jurisdiction  
Article 40: Legal proceedings initiated by representative organisations or associations and by public bodies  
Article 41: General  
Article 41.1: Adaptability of the contract  
Article 41.2: Non-waiver  
Article 41.3: Nullity of a stipulation  
Article 42: Contractual documents

#### **APPENDICES**

Appendix 1 : Mangopay payment services framework contract  
Appendix 2: Template of Terms and Conditions for sale of products

The company RUE DU COMMERCE operates an online sales website with a two-fold activity:

- Direct distribution of an extensive catalogue of Products to end customers;
- Management of an internet hosting platform (Marketplace) on which independent retailers distribute their own product catalogues (hereafter “La Galerie”).

La Galerie is an online version of a shopping centre where distributors from different sectors come to stock their individual sales areas.

In 2007, RUE DU COMMERCE was the first major French internet company to have introduced the Marketplace concept to France. Over the years, it has developed real expertise that it now makes available to its Merchant Partners.

Eligibility criteria have therefore been established in order to select high quality Merchant Partners that offer the end customer every assurance regarding the services provided.

The Merchant Partner seeks to benefit from a sales area in La Galerie to market its offers and contribute to the development of the La Galerie model in compliance with existing concepts and processes.

The Merchant Partner is aware that the reputation of La Galerie is directly dependent on the quality of the offers presented by and of the investment of Merchant Partners being to the customer’s satisfaction. In this respect, the Merchant declares it has the necessary resources to ensure due performance of the obligations arising from these Terms and Conditions.

RUE DU COMMERCE has implemented a new interface and management system for its Shopping Gallery using the full functionality of the MIRAKL Marketplace management solution. It is this information system and its interfaces that will be used by the Merchant Partners, via their MIRAKL Boutique.

These Terms and Conditions are intended to describe the arrangements relating to the collaboration between RUE DU COMMERCE and the Merchant Partner. The Merchant Partner acknowledges having read the Terms and Conditions and expressly declares unreserved acceptance thereof by ticking the appropriate box when registering on La Galerie or by logging on to his MIRAKL Shop. These Terms and Conditions shall only apply after definitive confirmation of the Merchant Partner’s eligibility to join La Galerie under the conditions set out in Article 2.2. The French version of these Terms and Conditions prevails over the English one.

## **Section 1: Purpose of RUE DU COMMERCE’s La Galerie**

### **Article 1: RUE DU COMMERCE’s La Galerie**

La Galerie is accessible on RUE DU COMMERCE’s website.

RUE DU COMMERCE makes available to the Merchant Partner, via La Galerie, market space and access to its customer base, thus enabling it to make sales. In this respect RUE DU COMMERCE is not a contracting party in contracts concluded between the Merchant Partner and its customers. Under no circumstances is it the seller of the products offered by the Merchant Partners.

### **Article 2: The Merchant Partner**

#### **2.1. Status of the Merchant Partner**

The Merchant Partner guarantees RUE DU COMMERCE that it is a capable legal entity, duly constituted, and having full authority to undertake and assume the obligations and liabilities arising under these Terms and Conditions and any execution transactions resulting from them (distribution of Offers and sales).

#### **2.2. Registration of the Merchant Partner**



The Merchant Partner must, firstly, pre-register by completing the appropriate application form. The Merchant Partner will receive a definitive answer on its eligibility within a maximum of 15 days.

RUE DU COMMERCE will make sure that the Merchant Partner meets the eligibility criteria to join La Galerie. If it does, the Merchant Partner will have to fill out a complete form in his MIRAKL Boutique and transmit to RUE DU COMMERCE certain information relating to his company, his manager(s) and his activity. The Merchant Partner's application will be forwarded to La Galerie's payment services facility which will give its final approval in relation to its joining.

La Galerie's smooth functioning requires the information provided to be accurate, comprehensive and updated in real time, which the Merchant Partner guarantees to do. RUE DU COMMERCE must be informed within 24 hours of any change to this information. The Merchant Partner is liable for any damage whatsoever, resulting even partially from insufficient, inaccurate or out-of-date information. Failure to provide accurate, comprehensive and up-to-date information shall entitle RUE DU COMMERCE to suspend and/or terminate these Merchant Terms and Conditions under the conditions of Articles 33 and 34 hereinafter.

### **Article 3: Merchant Partner's access and technical environment**

The Merchant Partner will access his MIRAKL Boutique using his login and access code.

The Merchant Partner may create other accesses for other expressly authorised persons.

Access to the MIRAKL Shop is placed under the exclusive care and responsibility of the Merchant Partner. It undertakes to disclose its username and access code only to representatives and/or providers specifically approved by it and for whom access is essential for the proper fulfilment of the Merchant Partner's commitments. Disclosure of said username / access code to third parties is not permitted. If unauthorised individuals have had or are likely to have had knowledge of access, the Merchant Partner is required to inform La Galerie of it forthwith. RUE DU COMMERCE's liability is specifically excluded in the event of loss, distribution or use of access by unauthorised individuals.

To access the MIRAKL Shop and thus be able to promote its offers, the Merchant Partner must be equipped with all the necessary tools, in particular the appropriate IT and management software tools.

RUE DU COMMERCE may access the MIRAKL Shop for any maintenance and/or support operations.

### **Article 4: Products**

The Merchant Partner offers for sale in La Galerie an extensive catalogue of new and second-hand products, which may be accompanied by service provisions (hereinafter referred to as "the Offers").

#### **4.1: Information about Offers presented**

Arrangements for sending information on the Offers are specified in the MIRKAL help portal.

In order to facilitate the integration of the Offers in its catalogue, the Merchant Partner undertakes to provide to RUE DU COMMERCE a record and/or an IT flow that complies with technical specifications and contains all the information requested by RUE DU COMMERCE, as well as that which may be required to provide comprehensive information to customers. The Merchant Partner must ensure that this information is complete and meets regulatory requirements. This file and/or the IT flow must comply with the tree structure implemented within La Galerie.

The following must be included in the Merchant Partner's catalogue file:

- its entire catalogue of products as listed on La Galerie,
- the price of offers determined according to regulations,

- all information needed to describe the products, their specifications and their properties (brands, main technical features known as “mandatory attributes”, all the information required to ensure customers are fully informed, etc.),
- information related to the availability of spare parts to ensure long-term support;
- information and images related in particular to the energy label when regulations apply;
- the availability of offers (to ensure this availability, the Merchant Partner must make certain there is an average buffer stock),
- the quantity of products in stock,
- shipping times (time between ordering products and their delivery to the carrier)
- shipping method offered for each product
- shipping costs (which must comply with the Logistics Schedule and the Logistics Family Schedule available in the MIRAKLE Shop).
- an accurate description of any manufacturers’ warranties for each product and/or any other seller warranties other than the legal warranties.

Second-hand goods sold by the Merchant on the Shopping Mall shall be classified according to the classification below :

**Second hand in very good condition** = Functional product with very minor signs of use

**Second hand in good condition** = Functional product with minor signs of use

**Reconditioned Premium** = The product has been professionally reconditioned

**Reconditioned in very good condition** = The product has been professionally reconditioned. Presents some traces of minimal wear and tear, possible micro-scratches.

**Reconditioned in good condition** = The product has been professionally reconditioned. Good aesthetic condition with scratches

Regarding second-hand and refurbished products, the Merchant Partner undertakes to offer the customer a free commercial guarantee of twelve (12) months from receipt of the product. Independently of the contractual guarantee offered by the Merchant Partner, the latter remains liable for defects in the conformity of the goods with the contract under the conditions provided for in articles L.217-4 and following of the Consumer Code and for hidden defects in the thing sold in the conditions provided for in articles 1641 and following of the civil code.

For new products, the free commercial warranty period is twenty-four (24) months from receipt of the product. Since January 1, 2022, this period is automatically extended by 6 (six) months when the product has been repaired during the first 24 (twenty-four) months.

The Merchant Partner is free to set the selling price of its Offers.

In any case, the Merchant Partner is solely liable for the content (product description, price), comprehensiveness, and legal compliance of the information submitted. Any display error pertaining to an Offer (description, photo, price, etc.), requires the Merchant Partner to provide the customer with the product as described on the product information sheet at the time of order validation.

To ensure the reliability of pricing and stock information, the Merchant Partner shall make updates to its sales offers as often as necessary during the day and at the very least once every day. In the event that the file is not updated daily, RUE DU COMMERCE reserves the right to temporarily suspend the uploading of Offers after notification of the Merchant Partner.

To ensure overall consistency, user-friendly navigation, and to shape La Galerie’s image, the Merchant acknowledges RUE DU COMMERCE’s right to adjust and/or change the content, style guide and functionality of each sales area, it being understood that these adjustments or modifications may only relate to the descriptive elements of the Offers.

This prerogative concerns content as well as each element. It extends to any modification broadly agreed upon (that is to say even if it alters or removes all or part of an element).

Where appropriate, RUE DU COMMERCE may be required to supplement the information included on the descriptions for the products or services offered for sale using material from the Merchant Partner's website and via the brand's official information and descriptions.

In this respect, the Merchant Partner grants RUE DU COMMERCE the right to use and operate the data that forms the basis of its catalogue for an unlimited period.

RUE DU COMMERCE uses the MCM (MIRAKL CATALOGUE MANAGMENT) module from MIRAKL whose purpose is to use the source data from the various Merchant Partners or content providers in order to enrich the product sheets and improve the quality of product information for the consumer-customers.

RUE DU COMMERCE reserves the right not to publish product information communicated by the Merchant Partners that it deems unreliable and irrelevant.

#### **4.2: Availability of Offers for sale**

The success of the La Galerie model depends particularly on timely product delivery.

In this respect, RUE DU COMMERCE asks the Merchant Partner to focus their offers on products that are in stock.

The Merchant must ensure that its products are shipped and delivered within the stated time frames, for as long as its offer remains available.

In the event the product is out of stock, it must ensure that the offer is no longer displayed on the website, and inform RUE DU COMMERCE immediately.

For any related service, the Merchant Partner must take care to only offer services it is able to provide. Any inability, even temporary, must be reported online and to the technical department of RUE DU COMMERCE immediately and within a maximum of 24 hours.

Non-observance of the delivery date indicated on the site may lead to the suspension or cancellation of the Merchant Partner's offers under the conditions set out in Articles 33 and 34 hereinafter without prejudice to any compensation for the loss suffered.

In case of absence of more than 2 working days, the Merchant Partner must close his Shop on MIRAKL. However, this does not exempt the Merchant Partner from continuing to provide the same standard of after-sales service on his Shop.

#### **4.3: Ranking of the Offers proposed**

When the same product is offered on the website by RUE DU COMMERCE and/or by several Merchant Partners of the Shopping Gallery, its product sheet will include several offers.

The classification of these different offers, and in particular the determination of the offer that will appear as the main one on the product sheet, takes into account several elements:

Offers sold directly by RUE DU COMMERCE will always be displayed first. Then, for the offers proposed by the Merchant Partners of the marketplace, RUE DU COMMERCE will operate a weighted aggregation of different elements:

- The price of the product;
- The delivery costs;
- Delivery times.

RUE DU COMMERCE will carry out a weighted aggregation of these different elements.

The main offer appearing on the product sheet will be the one that will have the best overall result on these elements compared to all the other offers of identical products, unless an offer directly sold by RUE DU COMMERCE is available.

The customer will always have the possibility to access the other offers of this same product by clicking on "X offers from XXX €".

In the event that the product sheet offers both new and second life offers (used or refurbished), the same criteria are applied but the new offers are always ranked ahead of the second life offers.

## **Article 5: Appeal and competitive power of La Galerie**

### 5.1 : Relevance of offers

Within its sales area, the Merchant Partner shall promote an extensive catalogue of competitive and current offers. The Merchant Partner shall be committed to constantly improving the breadth and depth of its catalogue, in particular by regularly adding up-to-date offers.

The Merchant Partner is free to set the selling price of its Offers, but he is committed to making Offers as attractive as the one posted on his own website or on another Marketplace.

In addition, each Merchant Partner is prohibited (before the sale, during the sale or after the sale) to dissuade a customer of La Galerie from making his purchases on La Galerie or to divert him by making a more attractive offer or by offering a voucher inapplicable on the platform. It is strictly forbidden to directly or indirectly offer customers to go to the Merchant Partner's website with a view to making the purchase of a product similar to that offered within the Merchant Partner's sales area on the website [www.rueducommerce.com](http://www.rueducommerce.com).

These conditions of attractiveness and competitiveness are essential for the smooth running and success of La Galerie...

### 5.2 : Regulation on crossed-out prices

Based on the latest amendments to the French Consumer Code (Article L.121-1), price regulations changed on May 28th 2022.

The reference price is now the lowest price charged during the last 30 days before the price reduction is applied. As an exception, in the case of successive price reductions during a given period, the previous price is the one charged before the first price reduction was applied.

It is up to the Merchant Partners of the Marketplace to take into account these latest legal regulations when setting the reference prices. RUE DU COMMERCE informs the Merchant Partners of the Marketplace that it does not store the prices charged by the merchants and that it cannot automatically cut off offers in the event of abusive promotions. RUE DU COMMERCE can in no way be held responsible for the failure of sellers to comply with their legal obligations. In the event of non-compliance with this regulation, Rue du Commerce reserves the right to take all necessary measures, such as the suspension of offers or the suspension of seller accounts.

## **Article 6: Terms and conditions of sale**

The Merchant Partner will circulate and make available to consumers its terms and conditions of sale in order to obtain their informed consent. He must upload them to his Mirakl store so that they are displayed on his seller space. The Merchant Partner must ensure its terms and conditions of sale fully comply with French regulations.

In the absence of publication of its own General Terms and Conditions, the merchant partner will be obliged to respect the General Terms and Conditions of Sale recommended by Rue Du Commerce (detailed in Appendix 2 of this document)

## Article 7: Promotions

### 7.1: Advertisements

Advertisements on La Galerie's website or outside the site, in particular in public channels, can be offered to the Merchant Partner to showcase its Offers, depending on the guidelines and within the limits of the marketing plan set out by La Galerie.

To ensure the promotion and proper functioning of La Galerie regardless of its distribution channel, the Merchant Partner authorises RUE DU COMMERCE to refer to and reproduce its offers, brands or other distinctive signs (copyright, logo, and trademark).

### 7.2: Promotional campaigns

Promotional campaigns can be organised within La Galerie by RUE DU COMMERCE and/or the Merchant Partner, under the following rules:

- The Merchant Partner is free to decide to run promotional campaigns in relation to the Products it offers for sale in La Galerie. In this event, it undertakes to inform RUE DU COMMERCE accordingly in advance.
- In order to stimulate La Galerie and improve the site's pricing image, RUE DU COMMERCE may suggest to the Merchant Partner running joint promotional campaigns. The Merchant Partner is free to choose whether or not to take part in these campaigns.  
These promotional campaigns will lead to the signing of a Contract specifying the means of communication and of financing of this campaign by the two Parties.
- Similarly, RUE DU COMMERCE may also decide at any time to organise general promotional campaigns applicable to La Galerie as a whole or to certain types of Products (e.g. discount code for the basket). These campaigns may apply to the Products sold by the Merchant Partner.  
The Merchant Partner accepts this capacity and, to that end, authorises RUE DU COMMERCE to grant promotional discounts.  
Unless otherwise agreed with the Merchant Partner, RUE DU COMMERCE will bear the entire cost of the discount via deduction from the amount of its commission.  
It is up to the Merchant Partner, as soon as it is notified of a planned promotional campaign, to inform RUE DU COMMERCE of any situation that may impede the completion of the planned campaign and particularly to make it illegal, more specifically due to the risk of the products concerned being unavailable or a list price that is incompatible with the offer and which may as a result make the promotional campaign unfair. Similarly, the Merchant Partner undertakes to inform RUE DU COMMERCE of any resale below cost threshold which is lower than the sale price of the products concerned by the campaign, less the commission.

In all the cases referred to above, and in order to ensure the consumer is well informed, the Merchant Partner undertakes to maintain, for the entire duration of the campaign, the offers under the conditions set for the launch of the campaign, whether they relate to the price of products, their availability, or any other type of service. In its capacity as seller, the Merchant Partner is solely liable for the validity of the Offer in relation to consumers.

In general, the Merchant Partner also agrees to ensure the promotional campaigns and sales comply fully with French legislation, notably regarding their fairness, particularly with regard to the announcement of prices and price reductions.

The Merchant Partner indemnifies RUE DU COMMERCE against any legal action that may be taken against it in this regard, and against any harm that RUE DU COMMERCE or a third party may suffer as a result.

Moreover, a promotional campaign conducted by the Merchant Partner which is found to be misleading or non-compliant with regulations is likely to harm the image of La Galerie itself and thereby causing it harm.

### **Article 7.3: Advertising agency**

In addition to the sales initiatives conducted by the Parties, RUE DU COMMERCE may put the Merchant Partner into contact with its advertising agency.

### **Article 8: Merchant Partner's Claim**

RUE DU COMMERCE has set up a free and easily accessible internal system to receive complaints of any kind from the Merchant Partner.

RUE DU COMMERCE undertakes to examine and follow up any complaints from the Merchant Partner on an individual basis.

In order to ensure that the procedure for handling the Merchant Partner's complaints is carried out successfully, RUE DU COMMERCE undertakes to deal with them within a reasonable period of fifteen (15) days. Except for complaints of an accounting nature, for which the time limit is thirty (30) days).

For all claims of a commercial nature, the Merchant Partner may contact RUE DU COMMERCE at the following address: marketplace@ruecommerce.com.

For all claims relating to customer service, the Merchant Partner may contact RUE DU COMMERCE at the following address: scgm@ruecommerce.com.

For all complaints of an accounting nature, the Merchant Partner may contact RUE DU COMMERCE at the following address: galerie.compta@ruecommerce.com.

## **Section 2: The sales process on La Galerie**

### **Article 9: Electronic communication with customers**

#### **9.1: Order tracking**

Customer orders will be sent to the Merchant Partner via the MIRAKL Shop, by e-mail and via xml order automation feeds if this feature is installed.

From the MIRAKL shop, the Merchant Partner must accept or refuse the order within five (5) calendar days. Once the order has been accepted, the Merchant Partner undertakes to honour it under the conditions provided for. Beyond five (5) calendar days without acceptance or refusal on the part of the Merchant Partner, the order will be automatically cancelled. Any refusal of a sale commits the Merchant Partner to withdraw the product from the catalogue. If necessary, sanctions may apply (in particular, suspension of the shop). In addition, the Merchant Partner undertakes to set up an order follow-up in real time so that the customer is informed at each stage of the processing of his order.

Within the MIRAKL Boutique or via the order automation flow, the Merchant Partner must obligatorily provide a certain amount of critical information for the customer, and as such:

- Specify the shipment number and/or tracking URL;
- Choose the appropriate carrier and confirm the parcel number;
- choose "other" if the carrier is not on the list and confirm: the full contact details of the carrier, its name, telephone number (for deliveries of bulky products), the parcel number if there is one, the tracking or delivery information available to the customer.

The following information must be specified within its Merchant Area or via the order automation:

- shipping number and/or tracking URL for parcels delivered to letter boxes;
- full contact details of the carrier including phone number for bulky product deliveries.

#### **9.2: Provision of information by Merchant Partners to customers**

The MIRAKL Boutique allows you to reimburse an order by indicating the reason, to give the tracking number of the package, to communicate with the customer about his order. In this respect, in the MIRAKL Boutique, the Merchant Partner can interact at any time with the customer about his order via the messaging service. All communication must pass exclusively through RUE DU COMMERCE and / or MIRAKL Boutique.

Any mention inviting customers to contact the Merchant Partner at their email address outside of RUE DU COMMERCE systems is prohibited.

The Merchant Partner also undertakes to notify the customer in real time of any anomaly concerning his order.

All order status changes generates an e-mail notification to the customer.

In order to avoid duplication with communications generated by RUE DU COMMERCE, the Merchant Partner is not authorized to send its own transactional emails.

The MIRAKL help portal details the means of communication / arrangements for informing customers.

### **Article 10: Order processing and delivery of Products**

For every sale made via La Galerie, RUE DU COMMERCE will send the Merchant Partner information about the customer's order.

As a vendor, the Merchant Partner is responsible for the correct implementation of the entire sales process (order processing, shipping, and after-sales service).

The Merchant Partner is required to ship the products sold under the terms and conditions and within the timeframe corresponding to the product's availability as specified on La Galerie when ordered. This is mandatory.

The Merchant Partner shall comply with the manufacturer's, distributor's and/or licensor's instructions concerning the delivery date of the product and/or the date on which it goes on sale nationally.

It agrees to deliver products that are strictly compliant with those ordered.

The product must be accompanied by:

- the required operating manuals or content information;
- the delivery note which clearly identifies the Merchant Partner;
- the procedure to follow in the event of a return.

All these documents must be drawn up in French.

For any Product of an amount less than or equal to €25 including tax, delivery is made at the Buyer's choice within the delivery methods offered by the Merchant Partner.

For any Product of an amount between 25 and 200 € including tax, delivery is made in follow-up or against signature.

For any Product of an amount greater than €200 including tax, delivery must be made against signature.

The Merchant Partner has the obligation to respect the mode of delivery chosen by the Buyer.

The delivery terms (carrier, delivery times and delivery costs) applicable to each Product will be determined by the Merchant Partner.

The Merchant Partner must ensure that its identification as a Merchant Partner is clear and accurate on all documents sent with the order.

No advertising or other promotional offer for the Merchant Partner or a third party may be included in parcels shipped to customers.

After partial or complete shipment of the order, the Merchant Partner will notify RUE DU COMMERCE of the shipment date and contents via the order management interface. It is important for the Merchant Partner to enter the order status truthfully, that is to say only providing shipping information once shipment has actually taken place (and not in advance). Order status changes must be made in real time in accordance with the provisions of Article 9.1 of these Terms and Conditions. The Merchant Partner must provide the customer with a means allowing him to follow his order as soon as the partial or total dispatch of an order from his country of origin.

Indicating a status that is incorrect or is contested by a purchaser constitutes a serious offence that may lead to termination in accordance with Article 34 of these Terms and Conditions.

If an order remains in "shipping in progress" status 365 days after the scheduled shipping date, Mirakl will automatically refund the customer for the order at the Merchant Partner's expense. It is therefore essential that Merchant Partners ensure that the status of their orders is always up to date.

## **Article 11: Order payment**

In order to ensure the uniformity of payment in the different La Galerie sales areas, to offer the consumer a security guarantee for past transactions and to simplify financial management, RUE DU COMMERCE is responsible for collecting the sales proceeds on behalf of the Merchant Partner, then paying it (net of commissions and fees) in accordance with the process detailed below.

All transactions must take place via La Galerie's payment services facility whose framework agreement is included in **Appendix 1**. The Merchant Partner acknowledges having read the general terms and conditions of the Merchant Partnership's payment services and unreservedly accepts its terms and conditions.

### **11.1: Collection of Sales revenue generated on La Galerie**

The Merchant Partner entrusts RUE DU COMMERCE exclusively with the mandate to collect in its name and on its behalf sales revenue for orders placed via la Galerie and to recover any possible related outstanding amounts. Within this framework, the Merchant Partner undertakes to **exclusively** contact RUE DU COMMERCE regarding any queries or difficulties related to the recovery of outstanding amounts.

As soon as the order is confirmed and the customer pays, using the interface set up by a technical service provider and directly connected to a bank, the funds are deposited in a dedicated account. Each customer payment credits the account. The Merchant Partner hereby waives any claim to interest on these amounts under any circumstances, as it is not subject to the payment of operating costs for this dedicated account.

### **11.2: Application of sales discounts**

When promotional campaigns are implemented, the Merchant Partner will apply sales discounts directly to the invoice it sends to the customer.

### **11.3: Date of eligibility of "Sales proceeds"**

For technical monitoring and statutory deadline reasons, the Merchant Partner can only request the payment of "Sales proceeds" after the actual delivery and once the legal cancellation period has expired and subject to having indicated a tracking (except in special cases: dispatch by simple letter/downloads).

### **11.4: Payment method for "Sales proceeds"**

The Merchant Partner will provide details of a bank account to which transfers can be made. It must ensure its bank details are always up to date so that bank transfers can be made.



In the event of a change in his bank details, the Merchant Partner must inform RUE DU COMMERCE. Failing this, RUE DU COMMERCE reserves the right to suspend the Merchant Partner's MIRAKL Boutique for the time of verification.

#### **11.5: Payment timing for “Sales proceeds”**

For technical management reasons and after the due date, payment of “Sales proceeds” will be made three times per month (on the 11th, 21st and 1st of each month); La Galerie’s bank will carry out the payment order.

Simultaneous to the transfer order, RUE DU COMMERCE will provide the Merchant Partner with a summary of the sales revenue generated and an invoice of commissions and fees levied in compensation. It will thus be able to trace and check the transfer amount that has been credited.

#### **11.6: Financial reserves**

The functioning of La Galerie over time may have revealed critical situations, for example a continuous increase in sales whose deliveries could not be honored or orders with defective goods, which generated many disputes or returns ...

In order to ensure the security of consumers for purchases made within La Galerie (which is a guarantee of the quality of La Galerie's offers benefiting all Merchant Partners), Rue du Commerce may, during the period that it deems necessary, make payments only once a month and / or only after the actual delivery and / or keep as a preventive measure up to 25% of the monthly turnover.

The Merchant Partner will necessarily be notified of the implementation of this precautionary measure and of its foreseeable management time.

As part of RUE DU COMMERCE's anti-counterfeiting policy, RUE DU COMMERCE reserves the right to pay the revenue from sales to the Merchant Partner only after submission of proof of authenticity and authorisation to distribute the product on French territory.

#### **Article 12: Customer billing**

As a vendor, the Merchant Partner is required to generate an invoice for every sale made via La Galerie in order to comply with French legal and tax requirements. In particular by, but not limited to, showing the details of the VAT and any eco-contributions collected.

The Merchant Partner will send the invoice in a non-editable format by post or e-mail to each customer using the data supplied at the time of the order and providing all legally required information. We recommend that the Merchant Partner make the invoice available to consumers directly in the Mirakl Store when processing the order in Mirakl.

For the sale of mobile phones, smartphones and related insurance (for example, warranty for failure, breakage and theft), the Merchant Partner must provide the IMEI number on the corresponding invoice.

### **Section 3: After sales service**

#### **Article 13: Returns**

In its online Terms and Conditions of Sale, the Merchant Partner must include its product return policy and refund terms. For this purpose, the Merchant Partner must ensure that a return address is printed on its delivery documents and in its Terms and Conditions of Sale.

The Merchant Partner must ensure the prompt and strict implementation of the product return policy, in accordance with regulations and within the statutory time frame.

In the specific case of a recall campaign for products sold online and in parallel with warning its customers, the Merchant Partner will promptly notify RUE DU COMMERCE of the return without charge policy terms.

Under its general safety obligation concerning the Products, the Merchant Partner must be vigilant concerning withdrawal/recall campaigns affecting the Products it sells.

#### **Article 14: Refunds**

Any return will be indicated in the MIRAKL Boutique (or via the order automation flows) by the reimbursement of the product or the order which is the subject of the return (by means of the credit note invoice where appropriate).

If the Merchant Partner informs RUE DU COMMERCE that it has accepted a product return, RUE DU COMMERCE will immediately refund the customer via the dedicated account (by re-crediting the customer's credit card in particular) within the validity limit of authorisations from its payment service provider.

In the event that the customer has been given a discount, it is understood that the refund will apply to the price actually paid by the customer, that is to say the price less the discount amount.

By communicating acceptance of the refund (via an order cancellation invoice or an alert in the merchant interface), the Merchant Partner is requesting that RUE DU COMMERCE proceed with a customer refund and is acknowledging its refund claim.

The amount of RUE DU COMMERCE's refund credit will take into account the amount refunded to the customer. As such, excluding a goodwill gesture granted to the customer by the Merchant Partner and which will be borne by it, the amount refunded to the Merchant Partner will be proportionate to the amount refunded to the end customer.

This refund shall be paid by offsetting against the earnings generated since then. If this offsetting does not fully cover the amount of its refund claim, the Merchant will immediately make a transfer to La Galerie's account so that its Sales Proceeds balance is never negative. In the event of late payment, RUE DU COMMERCE reserves the right to request the payment of penalties and suspend the account in accordance with Article 33 below.

Direct customer refunds are prohibited unless expressly agreed upon by RUE DU COMMERCE. Likewise, refunds in the form of gift vouchers are prohibited.

#### **Article 15: Management of after-sales service**

The Merchant Partner undertakes to make no distinction between any purchaser of its products (whether or not ordered via La Galerie), and guarantees them a responsive and accessible after-sales service with equivalent levels of support.

The Merchant Partner will process warranties efficiently, duly keeping the product purchaser informed of the receipt, diagnosis, warranty coverage, repair or exchange and return of the product (by sending e-mail updates).

It undertakes to respond to all customer requests within 48 working hours, it being specified that the replies should always be substantiated, customer specific and not mere acknowledgements.

The Merchant also undertakes not to condition the implementation of an after-sale solution to a consideration on the part of the client (e.g. obligation to delete a notice in exchange for the performance of the after-sales service).

The merchant partner must provide the customer with a return address in France.

Regarding carrier claims (delivery dispute, lost package, etc.), the Merchant Partner undertakes to provide a solution to the customer within a maximum of 15 working days for an intra-European investigation, and 21 working days for an extra-European investigation.

In the event of an incident/dispute on an order, the Merchant Partner undertakes as far as possible to find an amicable agreement with the customer allowing the final closure of the dispute.

In the event that RUE DU COMMERCE contacts the Merchant Partner regarding a customer order, the Merchant Partner undertakes to respond to RUE DU COMMERCE's request within two (2) working days.

In order to maintain La Galerie's brand image and to ensure optimum customer satisfaction, RUE DU COMMERCE may intervene to ensure the dispute is resolved, in the event that:

- No response has been made to the customer within 48 working hours (initial request or current exchanges)
- No solution would have been brought to the customer within 8 working days.
- No solution was found between the customer and the merchant partner after 8 email exchanges.
- The customer disagrees with the solution proposed by the partner.

Under these circumstances, the Merchant Partner agrees to follow the recommendations issued by RUE DU COMMERCE's Customer Services Department. Failure to do so will mean that RUE DU COMMERCE may, after informing the Merchant Partner accordingly in advance, refund the cost of the Product to the customer and/or compensate them. This same amount will then be deducted from the amounts to be paid by RUE DU COMMERCE to the Merchant Partner in respect of the Products sold by the Merchant Partner.

If a merchant partner ceases to respect its contractual obligations towards the customer, Rue Du Commerce reserves the right to organize the return of the product to its warehouses and to dispose of it.

Concerning the processing of incidents opened on PAYPAL by the customers, the Merchant Partner undertakes to provide a solution to the requests of RUE DU COMMERCE within a maximum of 48 working hours. In the event that PAYPAL decides in favour of the final customer and withdraw the funds from the order, RUE DU COMMERCE will compensate this loss on the next payments due to the Merchant Partner.

The Merchant Partner agrees to ensure that all communications with the customer take place in French and remain, under in all circumstances, courteous and polite to ensure a high level of customer service in line with the brand image of RUE DU COMMERCE.

#### **Section 4: Quality and performance**

##### **Article 16: Assessment of customer satisfaction**

To monitor customer satisfaction and establish a quality management tool, Offers are assessed (assessment of the merchant and/or product and/or service) and the results of these assessments are published. The Merchant Partner consents to this arrangement.

A filter must be applied a priori to the contents of these messages in order to moderate them, check they comply with applicable law and do not contain any disparaging, objectionable or generally unlawful elements. If, despite this a priori moderation, the Merchant Partner still judges an assessment to be problematic, then it will immediately inform RUE DU COMMERCE so that the latter may conduct a formal moderation review.

For objectivity reasons, the Merchant Partner is not authorized to request by itself, or through an intermediary, the submission of opinions or assessments by customers. Any solicitation comes solely from RUE DU COMMERCE. Similarly, it is forbidden for the merchant partner to attempt to negotiate good reviews from customers in return for remuneration or benefits, and this applies to product reviews as well as to seller reviews.

## **Article 17: Quality and performance policy**

### **Article 17.1: Quality indicators**

The presence of the Merchant Partner's Offers on La Galerie is contingent upon compliance with the quality indicators set out below.

- The rate of refusal of orders by the Merchant Partner shall not exceed 3% of all orders generated over a period of one calendar month;
- The average acceptance time of orders by the Merchant Partner over a period of one calendar month shall not exceed 72 hours;
- The reimbursement rate for out-of-stock condition by the Merchant Partner or imposed by the Rue Du Commerce customer service following an arbitration must not exceed 3% of all orders generated over a period of one calendar month.
- The rate of delay in shipment by the Merchant Partner shall not exceed 3% of all orders generated over a period of one month;
- The Merchant Partner must respect the following email processing times: response to emails within 48 working hours. This rule applies to customer emails as well as to those sent by the Customer Service Department at RUE DU COMMERCE.
- The incident rate must not exceed 20% of all orders generated over a period of one month.
- The dispute rate must not exceed 3% of all orders generated over a period of one month
- The Merchant Partner must provide a true and sincere order status, in particular, it must not inform a shipment before it is actually made and must notify the customers of restocking when the initial deadline cannot be met. The modification of the order status must be made in real time, without any anticipation.
- The Merchant Partner undertakes to provide tracking for each shipment if available.
- The Merchant Partner must provide honest and true stock information.
- The merchant partner must have made sales in the last 6 months and/or have had online offers in the last 6 months.
- The Merchant Partner undertakes to respond to all requests from the RUE DU COMMERCE, sales, quality, technical, accounting, administrative and customer service teams, in particular within a maximum of 48 working hours.

Quality and performance indicators are subject to continuous review. They are assessed over a minimum one-month period.

It is expressly agreed between the Parties that if RUE DU COMMERCE does not apply this right during the Contract this shall in no way constitute a waiver, and shall not prevent it from being implemented at a later date should the performance clause not be respected.

In the event of a contradiction between the authorized thresholds of these Terms and Conditions and those indicated on the MIRAKL Boutique, those of the present prevail.

### **Article 17.2: Penalty for quality defect**

In the event of non-compliance with these quality criteria, RUE DU COMMERCE reserves the right to apply the following penalties:

- Suspension / Restriction of the Merchant Partner's offers under the conditions set out in Article 33 of these Terms and Conditions,
- Termination of these Terms and Conditions under the conditions set out in Article 34 herewith,

In addition, RUE DU COMMERCE reserves the right to temporarily suspend payment of sums due to the Merchant Partner until the situation is restored, and / or to apply the following penalties in the event of the Merchant Partner's failure to comply with its obligations.

<b>Quality defect</b>	<b>Corresponding penalty</b>
Reimbursement rate for orders due to stock shortage or following an arbitration imposed by Rue Du Commerce exceeds 3% of all orders generated over a period of one calendar month.	Payment of the shortfall resulting from the lack of commission for all the cancelled orders above the threshold of 3%
The Merchant Partner delivers late more than 3% of all orders generated over one month	Penalty of up to 5% of the revenue from orders processed late (with a minimum of €500)
Over a period of one month, the Merchant Partner leaves unanswered more than 3% of customer requests within a period of 48 working hours	Fixed rate penalty of €500
Rate of incidents arbitrated by RUE DU COMMERCE exceeds 3% of all orders generated over a period of one month.	Penalty of €5 inc. VAT per order processed in arbitration (with a minimum amount of €500).

Quality defects will be reported to the Merchant Partner by RUE DU COMMERCE via any means. The Merchant Partner will have the right to submit its comments on the defects identified, within a period of eight (8) working days from such notification.

Failure to contest some or all of the malfunctions listed within the deadline set will result in the Merchant Partner being deemed to have accepted liability, with RUE DU COMMERCE then permitted to issue the invoice corresponding to the above-mentioned penalties, which the Merchant Partner expressly acknowledges and accepts. The Merchant Partner acknowledges that said penalties are certain, of a fixed amount and due.

These invoices will be payable via offsetting under the offsetting conditions or, in the absence, thereof, within a period of 45 days from the end of the month following the issue date of the invoice.

These provisions will remain in place until effective compliance with the quality criteria listed above.

## Section 5: RUE DU COMMERCE's remuneration

### **Article 18: Monthly fee and management fees per item**

#### **Article 18.1: Monthly fee**

Taking into account the integration, maintenance and support work that the online publication of the catalogue requires, a monthly fee of €40 (incl. tax) is agreed upon.

RUE DU COMMERCE will collect this fee, which will generate a separate invoice, in compensation for the amounts collected on behalf of the Merchant Partner. The amount of this subscription may be revised to take account of inflation and the increase in the structural costs of the Shopping Gallery. The Merchant Partners will be informed of the potential increase in these costs with fifteen (15) day's notice.

#### **Article 18.2: Management fees per item**

In return for the administrative services provided by the "Galerie" of Rue du Commerce, such as accounting support, Customer service, Quality service and an access to his MIRAKL Shop, the Merchant Partner will pay to RUE DU COMMERCE administrative management fees in the amount of:

0.25 euros Taxes excluded for Management fees per item sold for an amount less than 100 euros Taxes included (excluding delivery costs)

0.50 euros Taxes excluded for Management fees per item sold for an amount between 100 euros and 199.99 euros Taxes included (excluding delivery costs)

1.00 euro Taxes excluded for Management fees per item sold for an amount between 200 euros and 299.99 euros Taxes included (excluding delivery costs)

2.00 euros Taxes excluded for Management fees per item sold for an amount more than 300 euros Taxes included (excluding delivery costs).

These management fees will be charged for each product sold by the seller on the “Galerie” of Rue du Commerce.

These management fees, which will result in the issuance of a separate invoice, will be collected by RUE DU COMMERCE in compensation for the amounts collected on behalf of the Merchant Partner.

The amount of this management fee may be revised to take account of inflation and the increase in the structural costs of the Merchant Gallery, the Merchant Partners will be informed of the potential increase in these costs with fifteen (15) days’ notice.

### **Article 18.3. Collection of outstanding amounts**

In the event of a debit position on the Merchant Partner's account towards RUE DU COMMERCE, from the 30th (thirtieth) day following the due date of the invoice, late payment penalties are due and calculated based on 3 (three) times the legal interest rate as well as the lump sum compensation for recovery costs in the amount of 40 (forty) euros.

### **Article 19: RUE DU COMMERCE’s commission rate**

The integration on La Galerie Marchande offers the Merchant Partner :

- the enjoyment of a shopping space in a universe ;
- a visibility of its offers on the Internet ;
- an access to a clientele distinct from that of its direct site;
- an animation of its catalogue.

In consideration for services provided, RUE DU COMMERCE shall receive commission, as specified in the table below, the amount of which varies depending on the product family. This right to commission applies to the sales amount inclusive of VAT before deduction of any sales discounts, plus shipping costs. The commission rate applicable to the products offered by the Merchant Partner is specified below.

The commission is paid by way of compensation with the sums collected by RUE DU COMMERCE on behalf of the Merchant Partner and in case of insufficiency by immediate bank transfer.

**COMMISSIONS APPLICABLE TO NEW PRODUCTS**

<b>Categories HIGH-TECH</b>	<b>Commission rate</b>
Accessories and Consumables	12,0%
Computer components	8,0%
Games and consoles	8,0%
Video game accessories	12,0%
Computers and tablets	7,0%
Computer peripherals and networks	8,0%
Photo, camera and photo accessories	7,0%
Audio (headphone, speakers) (Excl. Accessories)	8,0%
Smartphones	7,0%
Televisions, video projection, Video and audio players and recorders (Excl. Accessories)	6,0%
Urban Mobility (Electric scooters and bikes, hoverboard)	14,5%
Connected objects and computer software (Excl. Accessories)	10,0%

<b>Categories FURNITURES AND DECORATION</b>	<b>Commission rate</b>
Sofa	15,5%
Living room, dining room (Tables, chairs)	15,5%
Decoration (Lighting, carpet, mirror)	15,5%
Bedding (Box spring, mattress)	16,5%
Bedroom	15,5%
Bathroom and Kitchen furniture	15,5%
Storage (shoe cabinet, cloakroom bin)	15,5%

<b>Categories SMALL AND LARGE APPLIANCES</b>	<b>Commission rate</b>
Small appliances	12,0%
Big appliances	6,5%
Appliances accessories	15,5%

<b>Categories GARDENING AND TOOLS</b>	<b>Commission rate</b>
Motor tools (Lawn mower, hedge trimmer, blower)	10,0%
Garden furniture	15,5%
Barbecue, plancha	12,0%
Pool and spa	14,5%
Landscaping and Gardening	14,5%
Outdoor games and Pet food	10,0%
Hardware stores, power tools and professional	12,0%
Heating and air treatment	12,0%
Workshop & site	15,5%
Plumbing, Hand tools	15,5%
Floor & wall covering	10,0%
Electricity, Carpentry	14,5%

<b>Categories CONNECTED HOUSE</b>	<b>Commission rate</b>
Home control	14,5%
Connected lighting	14,5%
Connected energy	14,5%
Connected security	14,5%
Motorization and Automation	14,5%

<b>OTHERS CATEGORIES</b>	<b>Commission rate</b>
Others categories no listed on top	15,5%

**COMMISSIONS APPLICABLE TO REFURBISHED AND SECOND HAND PRODUCT**

<b>HIGH-TECH Categories</b>	<b>Commission rate</b>
Accessories and Consumables	17,5%
Computer components	10,0%
Games and consoles	13,0%
Video game accessories	16,5%
Computers and tablets	9,0%
Computer peripherals and networks	10,0%
Photo, camera and Photo accessories	12,0%
Audio (headphone, speakers) (Excl. Accessories)	12,0%
Smartphones	10,0%
Televisions, video projection, Video and audio players and recorders (Excl. Accessories)	10,0%
Urban Mobility (Electric scooters and bikes, hoverboard)	17,5%
Connected objects and computer software (Excl. Accessories)	12,0%

<b>FURNITURES AND DECORATION Categories</b>	<b>Commission rate</b>
Sofa	16,5%
Living room, dining room (Tables, chairs)	16,5%
Decoration (Lighting, tapestry, mirror)	16,5%
Bedding (Box spring, mattress)	17,5%
Bedroom	16,5%
Bathroom furniture	16,5%
Storage (shoe cabinet, cloakroom bin)	16,5%

<b>SMALL AND LARGE APPLIANCES Categories</b>	<b>Commission rate</b>
Small appliances	14,0%
Big appliances	12,0%
Appliances accessories	17,5%

<b>GARDENING AND TOOLS Categories</b>	<b>Commission rate</b>
Motor tools (Lawn mower, hedge trimmer, blower)	16,5%
Garden furniture	16,5%
Barbecue, plancha	17,5%
Pool and spa	17,5%
Landscaping and Gardening	17,5%
Hardware stores and Outdoor games	17,5%
Power tools and professional	14,0%
Heating and air treatment	16,5%
Workshop & site	17,5%
Plumbing, Hand tools	17,5%
Floor & wall covering	17,5%
Electricity, Carpentry	17,5%

<b>Categories CONNECTED HOUSE</b>	<b>Commission rate</b>
Home control	16,5%
Connected lighting	16,5%
Connected energy	16,5%
Connected security	16,5%
Motorization and Automation	16,5%

<b>OTHERS CATEGORIES</b>	<b>Commission rate</b>
Others categories no listed on top	17,5%

Commissions may be revised to take account of inflation and increases in the structural costs of the Merchant Gallery, Merchant Partners will be informed of potential increases in these costs with fifteen (15) days' notice.



## Section 6: Compliance with regulations

### Article 20: Compliance, product safety and the legality of Offers

In particular, the Merchant Partner guarantees RUE DU COMMERCE (non-exhaustive list):

- the compliance of its Offers as follows:
  - with the product positioning of RUE DU COMMERCE
  - with hygiene, environmental (WEEE, RoHS, REACH in particular) and health requirements,
  - with requirements regarding informing customers (notably in relation to the availability of spare parts as well as energy consumption),
  - with user-safety requirements, in particular with EU rules based on the guidelines known as "low voltage" and "electromagnetic compatibility",
  - with good moral standards (so do not sell products of a sexual, discriminatory, defamatory, racist, sexist nature, etc.) and public order,
  - with the rules governing fair competition.
- that the items sold have been declared compliant with EU regulations on their release, and that the manufacturer or retailer is able to offer proof thereof by means of a technical file,
- complete labelling of products sold in order to guarantee comprehensive consumer information,
- that it has checked the compliance and comprehensiveness of labelling terms and information leaflets,
- that the legally required information is indicated on the products being sold, and that a compliant French language user manual is included,
- that it is the owner of all intellectual property rights required for the marketing and distribution of the products offered for sale, as well as for their manufacture if you have manufactured these products.
- that in your catalogue you shall only present products that have been lawfully acquired and legitimately distributed, especially as regards the regulations on counterfeiting and selective or exclusive distribution, and which strictly respect the rights of third parties, intellectual property rights, etc.
- it shall only present items that have already been marketed in the European Union by the owner of the Matériel et équipement de jardinerie brand and other intellectual or industrial property rights.
- it complies with administrative and regulatory requirements applicable to its line of business.
- it respects consumer rights, including the right to be offered fair, non-misleading and non-aggressive offers.
- it ensures products are available during promotion periods initiated by either the Merchant Partner or RUE DU COMMERCE.

In its professional capacity, the Merchant Partner complies with the changes in French and EU regulations relating to its industry and/or the products it markets.

In the event that a claim arises concerning any intellectual property rights (copyright, industrial design right, patent and/or trademark), or a breach of selective or exclusive distribution, it will be liable to RUE DU COMMERCE, its customers or prospects and third parties.

In order to reassure consumers regarding the provenance and veracity of its offers, RUE DU COMMERCE may, at random or in the event of an alert, ask the Merchant Partner to prove the legality of its provision of supplies, the compliance with regulations and the conformity of the offer by providing any supporting documentation.

Lack of justification would rightfully entitle RUE DU COMMERCE to (i) suspend, automatically, the distribution of relevant offers and terminate the Contract under the conditions set forth in Articles 33 and 34 hereinafter, (ii) to block all payments to the Merchant during the period of the legal guarantee of conformity of all orders pending payment.

In addition to these measures, in cases of counterfeiting or condition fraud, RUE DU COMMERCE reserves the right to apply a financial penalty, the amount of which may be as high as the totality of the funds held, in order to compensate for the damage caused to its image as well as to that of the whole of the Galerie Marchande.

#### **Article 21: Working conditions requirements**

The Merchant Partner declares it is fully compliant in terms of employment law and in particular provisions concerning undeclared work and illegal subcontracting. It indemnifies RUE DU COMMERCE against any claims in this regard.

Under Articles D8222-5 and subsequent of the French Labour Code, the Merchant Partner agrees to provide the following documents every 6 months and whenever so requested by RUE DU COMMERCE (or equivalent for foreign Merchant Partners):

- Proof of provision of social security declarations issued by URSSAF and dated within the last 6 months.
- Tax certificate issued by your tax office certifying that you have submitted tax returns, dated within the last 6 months.
- Kbis extract (company registration certificate) dated within the last 6 months.

RUE DU COMMERCE asks Merchant Partners to respect all applicable labour regulations and all Human Rights laws, in particular those concerning forced labour in any form whatsoever.

Compliance with these requirements is a prerequisite of this business relationship. Non-compliance with these requirements shall be considered a serious breach hereof, leading to immediate termination without prior notice or any contractual compensation.

#### **Article 22: Taxes and duties**

The Merchant Partner, whether French or international, expressly guarantees it will comply with current tax regulations. It indemnifies RUE DU COMMERCE against any claims in this regard.

This is a prerequisite, violation of which constitutes a serious breach and would rightfully entitle RUE DU COMMERCE to suspend the publication of the entire catalogue and terminate the Contract pursuant to the conditions set forth in Article 34 hereinafter.

In this respect, RUE DU COMMERCE reminds the Merchant Partner that it remains entirely responsible for:

- the collection and payment of all taxes and duties;
- the payment of customs duties and any import duties;
- the payment of any tax, fee or remuneration relating to products or services sold by the Merchant Partner.

RUE DU COMMERCE reserves the right to ask, at any time, the Merchant Partner to provide any evidence proving absolute compliance with applicable regulations.

#### **Article 23: VAT**

If the Merchant Partner is a company based in a European Union country and provides RUE DU COMMERCE with an intra-community VAT registration number valid within a European Union country, it will ensure it accepts electronic VAT invoices, in accordance with the format and transmission method selected by RUE DU COMMERCE.

RUE DU COMMERCE can invoice the Merchant Partner for any applicable VAT not invoiced, if he communicates an incorrect intra-community VAT number.

As part of the European VAT package applicable from July 1, 2021 (EU Directive 2017/2455, EU Regulation 2017/2454, EU Implementing Regulation 2017/2459), RUE DU COMMERCE becomes responsible for collecting,

reporting to administration and customs and the repayment of VAT instead of the Merchant Partner under certain conditions.

Thus RUE DU COMMERCE will collect the VAT in these situations:

- When the Merchant Partner has its head office in the European Union and ships from outside the European Union,
- When the Merchant Partner has its head office outside the European Union, whether or not he ships from the European Union.

The application of the new regulations depends on each order, which will be analyzed individually through the MIRAKL Boutique.

In particular, the Merchant Partner must inform RUE DU COMMERCE of the shipping country of each of its offers.

VAT will therefore be deducted from the turnover generated, at the same time and in the same way as the commission.

For French Merchant Partners registered in the European Union who ship only from France or from the European Union, the declaration and payment of VAT will be their responsibility.

However, the new regulation provides that European merchants without an establishment in France exceeding an annual threshold of € 10,000 in France for individual Internet consumers are required to apply the VAT of their customer's country (and therefore to apply on their invoice addressed to the customer the VAT rate of this customer's country). It is the exclusive responsibility of the Merchant Partner to verify that this threshold is exceeded.

RUE DU COMMERCE reserves the right to ask, at any time, the Merchant Partner to provide any evidence proving absolute compliance with applicable regulations.

#### **Article 24: Environmental obligations**

Since January 1, 2022, certain obligations contained in French law n° 2020-105 relating to the fight against waste and the circular economy ("AGEC") are applicable.

The AGEC law modifies the Extended Producer Responsibility ("EPR") regime. Based on the "polluter pays" principle, EPR aims to make the manufacturer, seller or importer responsible for the different stages in the life of a product, from its creation to its reuse or recycling. It also imposes on the distributor of certain products the obligation to offer the free return of a used product of the same type for the purchase of a new product. If RUE DU COMMERCE should replace the Merchant Partner in the performance of this obligation, the costs incurred by the latter would be deducted from the amounts due to the Merchant Partner for the sale in question.

EPR has existed in France since 1992 (only household packaging was then concerned). Under the impetus of national and European regulations, this system has been extended, both in terms of the nature of the products concerned, but also in the field covered by it (prevention, reuse, repair, etc.).

Thus, if the Merchant Partner sells electrical and electronic equipment, it must contribute to the collection, removal and treatment of household waste electrical and electronic equipment (WEEE) under the European directives of January 27, 2003 and the July 24, 2012.

Similarly, if the Merchant Partner sells furniture equipment, it must contribute to the collection, removal and treatment of furniture and decoration waste (DEA).

It is specified that in application of the AGEC law, a new unique identifier ("IDU") per sector must be obtained by the Merchant Partner from the Ecological Transition Agency (the "ADEME") from January 2022 to facilitate the

monitoring and control of compliance with EPR obligations. It is the responsibility of the Merchant Partner to obtain an UDI from the PROs to which its products belong. The Merchant Partner is asked to fill in their UDIs in the specific fields created in MIRAKL. In the event of non-compliance with this obligation to register with eco-organizations, RUE DU COMMERCE reserves the right to deduct the amounts of eco-contributions due by the Merchant Partner from the sums due to the latter for each sale concerned.

Pursuant to Article L.541-9-2 of the Environment Code, the Merchant Partner placing electrical and electronic equipment on the market will communicate, free of charge, to any person who requests it, the reparability index of these equipment as well as the parameters that made it possible to establish it.

Pursuant to Article L.111-4 of the Consumer Code, the Merchant Partner placing movable goods on the market informs the customer of the availability or non-availability of the spare parts essential for the use of the goods concerned. and, where applicable, the period during which or the date until which these parts are available on the market.

The Merchant Partner must inform the customer, who so requests, of the terms of home collection or the existence of collection points in accordance with the provisions of articles R543-180 and following of the Environmental Code. The recovery conditions must be entered in MIRAKL in the specific field created for this purpose.

In application of Regulation (EU) 2019/2013 relating to the energy labeling of electronic displays, applicable since March 1, 2021, the Merchant Partner ensures that the energy labels have been revised to give better readability to the customer.

In any event, the Merchant Partner must keep itself informed of all existing environmental regulations.

## **Section 7: Ownership and protection of La Galerie model**

### **Article 25: Protection of La Galerie model and its components**

These Terms and Conditions do not grant the Merchant Partner any rights to the brands, logos, intellectual property rights, software, databases, etc. belonging to and used by RUE DU COMMERCE to operate the model.

Furthermore, the Merchant Partner acknowledges that the La Galerie model stems from RUE DU COMMERCE's genuine expertise.

As a result, it agrees to comply with and not harm any of the aforementioned elements.

### **Article 26: Confidentiality**

The Parties undertake to maintain absolute secrecy concerning all information, interviews and documents, applications, methods, as well as any technical, pricing, competitive elements, etc. (hereinafter: "the Information") of which they may become aware under these Terms and Conditions.

Similarly, the Parties undertake not to disclose any or part of such Information that they might be led to share, regardless of its nature.

If the Parties, for the proper performance of these Terms and Conditions, are required to disclose to subcontractors certain elements of the Information hereby covered, they are responsible on their own account for respecting the confidentiality of the Information.

Any confidential information and all copies or notes sent by either Party shall remain the property of each Party. Any Information shared shall be returned upon request within one week of the return request.

This commitment will bind the Parties for a period of five years following the end of the Contract.

A breach of confidentiality would rightfully entitle RUE DU COMMERCE to suspend publication of the entire catalogue and terminate the Contract pursuant to the conditions set forth in Articles 33 and 34 hereinafter.

#### **Article 27: Disparagement and parasitic behaviour**

The Merchant Partner will obviously refrain from denigrating RUE DU COMMERCE.

He will not include on his sales space any URL link or variant of a URL link encouraging the exit of the Rue Du Commerce site. Similarly, the name of the shop must not be assimilated to the underlying site (shop name + .fr .com etc.).

Similarly, no advertising for its own website or any other website offering its products may be made via his MIRAKL Shop, by e-mail, invoice, flyer, parcel insert, delivery slip, or any other means.

RUE DU COMMERCE's ability to attract customers is an element of La Galerie's model. This customer base is the result of its investments and expertise. The Merchant Partner will therefore refrain from any act likely to damage this customer base, to divert it from RUE DU COMMERCE's websites, and will specifically refrain from any act that disparages or intends to lead customers to cancel an order placed through La Galerie.

The Merchant Partner will ensure that its directors, representatives and service providers comply with these provisions.

Failure to do so would rightfully entitle RUE DU COMMERCE to suspend the publication of the entire catalogue and potentially terminate the Contract pursuant to the conditions set forth in Articles 33 and 34 hereinafter.

### **Section 8: Personal data**

#### **Article 28: Protection of personal data**

##### **28.1. Merchant Partner data**

For the purposes of fulfilling the business relationship with its Merchant Partners, RUE DU COMMERCE, in its capacity as processing manager, collects data concerning the Merchant Partner as well as private individuals acting on its behalf (last name, first name, address, telephone number, email address, position, data relating to the delivery of the services provided: information relating to the orders placed with the Merchant Partner, their fulfilment, safeguarding, invoicing, management of any disputes, etc.). This information can also be used for purposes connected with the RUE DU COMMERCE's legitimate interests, namely (i) unless the Merchant Partner or its employees object, and within the limit of their interests and rights, to sales development initiatives, (ii) analysis of the use of the services offered, studies or surveys, performance of safety audits, securing exchanges, and (iii) for the fulfilment of legal, accounting or tax obligations, or those related to managing requests to exercise rights.

The data collected may be accessible to RUE DU COMMERCE's internal and external service providers involved in delivering services to the Merchant Partner, such as support services (sales administration, retail activities, logistics, accounting, IT, customer services and marketing), internal and external auditors, the legal department particularly in the event of disputes, as well as companies in the group to which RUE DU COMMERCE belongs for needs related to the fulfilment of the business relationship with the Merchant Partner.

In accordance with regulations relating to the protection of personal data, the Merchant Partner has a right to information, access, correction and deletion, a right to oppose, a right to limit processing, a right to the portability of your data as well as the right to set the guidelines for what happens to your data after death. To exercise these rights, they can write to: Rue du Commerce, Galerie Marchande, 118 rue de Javel, 75015 Paris, France.

For further information, the Merchant Partner may refer to the “Personal Data” section on the website <https://www.rueducommerce.fr/info/mentions-legales/confidentialite>.

## **28.2. Customer data**

RUE DU COMMERCE makes available to the Merchant Partner, via La Galerie, market space and access to its customer base, thus enabling it to make sales.

Within this context, the Merchant Partner accesses this, notably personal, data concerning customers of La Galerie for purposes related in particular to order placing, invoicing, delivery, after-sales service, and managing disputes. Similarly, RUE DU COMMERCE will have access to the information related to the Products sold by the Merchant Partner, as well as to any customer disputes. The rights and responsibilities of each Party in relation to the data they are required to respectively process for their own account are detailed below.

**28.2.1.** The customer base of La Galerie is the exclusive property of RUE DU COMMERCE, as is all the data, whether personal or not, concerning these customers, regardless of whether this data has been communicated directly by customers to La Galerie or whether it comes from their use of the services.

The set of data collected relating to La Galerie’s clientele includes the database developed and used by RUE DU COMMERCE. The Merchant Partner acknowledges that RUE DU COMMERCE is the sole owner of the rights relating to this data. This data is held in the strictest confidence by RUE DU COMMERCE pursuant to the provisions of the Article entitled “Confidentiality”. As such, the Merchant Partner is prohibited from the disclosure to third parties, reproduction and mining of said data – unless strictly necessary for the performance of the Contract or upon the written, express and prior permission authorisation of RUE DU COMMERCE –and from undermining the security of such data.

As a result, RUE DU COMMERCE – as the processing manager within the meaning of data protection regulations – will use the data in accordance with the purposes and retention periods it has set for such processing, and pursuant to personal data regulations. In this regard, RUE DU COMMERCE guarantees it has fairly collected customers’ data and has informed customers of the disclosure of their data to the Merchant Partner. RUE DU COMMERCE will also inform the Merchant Partner, the recipient of the personal data of said customers, of any request by a customer of La Galerie to exercise their right in relation to their data, which must be taken into account by the Merchant Partner.

**28.2.2.** The Merchant Partner may use the data of customers who have placed an order with it via La Galerie for the sole purpose of processing the order or providing after-sales service. It may also retain customer data in order to meet its legal - notably tax and accounting - obligations or to manage any disputes with these customers (“Required Duration”). In accordance with regulations, after the Required Duration, the Merchant Partner will delete customers’ personal information.

The Merchant Partner is expressly prohibited from using the data of La Galerie customers for the purposes of commercial marketing without the prior and express written permission of RUE DU COMMERCE, unless it has collected this data relating to a customer of La Galerie by a means other than La Galerie.

Within this context, the Merchant Partner assumes the status of processing manager within the meaning of the regulations on personal data for the processing it completes on its own account using the personal data of which it is the recipient. In this way, it is solely responsible for complying with personal data regulations and indemnifies RUE DU COMMERCE against any claim from the individuals concerned or third parties connected with such processing. In its capacity as processing manager, the Merchant Partner shall in particular:

- Inform, in accordance with the provisions of Article 13 of the European Regulation, the individuals concerned regarding the processing of their personal data (unless RUE DU COMMERCE has already done so when collecting data),
- Handle any rights requests in relation to their data exercised by customers, either submitted to it or forwarded by RUE DU COMMERCE; or where RUE DU COMMERCE is concerned, forward it such requests without delay,

- To ensure the secure and confidential processing of data, implement the necessary technical and structural measures. The Merchant Partner is specifically prohibited from disclosing, or giving access to, the data to unauthorised third parties. Similarly, it is prohibited from any transfer of data to outside the EU except unless all the required measures enabling such a transfer to be formalised have been completed,
- Inform RUE DU COMMERCE of any breach of personal data that it may suffer.

RUE DU COMMERCE may at any time, itself or via a third party provider, verify the Merchant Partner's fulfilment of its commitments. The Merchant Partner undertakes to cooperate in good faith with the individuals responsible for performing this verification, who may consult any documentation, information or system used by the Merchant Partner. Each Party will bear the costs incurred by them as part of said verification. The result of the verification will be communicated to the Merchant Partner for discussion with RUE DU COMMERCE.

**28.3.** In the event of an inspection by any administrative or legal authority relating to the data processed under the La Galerie service, the Merchant Partner agrees to provide, should RUE DU COMMERCE so request, its cooperation so that RUE DU COMMERCE can answer the questions put to it by the inspection authority and for which the Merchant Partner's involvement is required. The Merchant Partner will inform RUE DU COMMERCE if it itself is the subject of such an inspection as soon as said procedure is likely to also involve RUE DU COMMERCE.

## Section 9: Liability

### Article 29: Merchant Partner's liability

The Merchant Partner acknowledges its sole liability for the Offers, sales and products that it promotes and/or sells. As a result, RUE DU COMMERCE cannot be held liable for any damage suffered by the Merchant, purchaser or any third party due to the content of the former's Offer, the prices displayed, the products or services sold and the completion or non-completion of the sale. It is the obligation of the Merchant Partner, who guarantees it.

The Merchant Partner indemnifies RUE DU COMMERCE, as well as its directors and representatives, against any claim or legal or administrative action it might be subject to and against any damage, including loss of income, damage to its reputation, or moral damage, which it may suffer and which may wholly or partially result from the breach of the Merchant Partner's legal and contractual obligations and its representations and warranties, both under these Terms and Conditions, and under contracts entered into with customers.

In this case, the Merchant Partner also undertakes to intervene of its own accord in the cause at RUE DU COMMERCE's request. Should it fail to do so, RUE DU COMMERCE reserves the right to proceed with a compulsory action and apply the penalty set forth in Article 33. Moreover, RUE DU COMMERCE reserves the right to claim damages if, as a result of the non-performance by the Merchant Partner of its legal or contractual obligations, RUE DU COMMERCE incurs the cost of compensation paid to the purchaser or a third party.

In this case, all legal costs (including legal and bailiffs fees) will be borne by the Merchant Partner and offset against its sales proceeds.

The Merchant Partner will also fully compensate any harm suffered by customers and/or third parties, in particular to any holders of intellectual property rights.

For this reason, and without limitation, it shall be required to:

- Release affected individuals from and indemnify them against any sentences passed against them and/or
- Refund to the individuals concerned all costs, including lawyer's fees, generated by this situation, including any claims that have not resulted in legal or administrative action, and/or
- Compensate the individuals concerned for any damage suffered, including in the absence of legal or administrative proceedings, and/or
- Compensate third parties for any damage suffered, including in the absence of legal or administrative proceedings.

The Merchant Partner is aware that breach of these obligations is likely to damage, sometimes seriously, La Galerie's image and have a significant impact on its business, revenues and value.

### **Article 30: Insurance**

The Merchant Partner certifies that it has taken out an insurance policy with a reputedly solvent insurance company established in Europe for all the financial consequences in respect of its civil, professional, tort- and/or contract-based liability, and that of its directors and representatives, for any damages (in particular financial, personal, tangible and intangible) that could be caused to online customers, to RUE DU COMMERCE and/or to third parties, in particular to holders of intellectual property rights.

Upon signing the Contract and upon any request throughout the fulfilment of these terms and conditions, the Merchant Partner will provide to RUE DU COMMERCE proof from its insurance company or broker specifying in particular the risks covered, thresholds and limits of cover. The Merchant Partner acknowledges that the limit of cover cannot be interpreted as a limitation of liability with regard to RUE DU COMMERCE.

### **Article 31: RUE DU COMMERCE's liability**

RUE DU COMMERCE's sole function is to provide the Merchant Partner with its market space and access to its customer base, thus enabling the Merchant Partner to make sales. RUE DU COMMERCE is bound by a best endeavours obligation and undertakes to invest reasonable resources in the implementation of the Merchant Partnership Contract and in compliance with these Terms and Conditions.

RUE DU COMMERCE may not be held liable for damage such as:

- Operating, data or information loss,
- Any technical or software malfunction in relation to the website or software,
- Any failure, delay, computer virus or bug or interruption of internet access.

RUE DU COMMERCE assumes no liability for losses related to such malfunctions.

In any event, the maximum amount of compensation may not exceed the annual amount of commission paid by the Merchant Partner to RUE DU COMMERCE.

## **Section 10: Duration of the Contract and situation at the end of the contract**

### **Article 32: Duration and early withdrawal**

These Terms and Conditions are concluded for an indefinite term, with effect from their entry into force. Either party may terminate these Terms and Conditions by email and/or by registered letter with acknowledgement of receipt giving one month's notice.

### **Article 33: Suspension and Restriction of Offers**

If the Merchant Partner does not comply with its legal or contractual obligations, RUE DU COMMERCE will be entitled to temporarily or permanently suspend or restrict the distribution of its Offers. This suspension may be exercised without prior notice or compensation, RUE DU COMMERCE will notify the Merchant Partner of the reasons for this suspension.

The Merchant Partner can be informed in real time and at any time on his MIRAKL shop of the defect in his quality indicators which led to this decision of suspension or restriction.

In this case, €500 in administration costs per suspension will be charged to it.

RUE DU COMMERCE will collect these fees by offsetting them against the amounts collected on the Merchant's behalf.



This suspension or withdrawal will in no way release the Merchant Partner from the duty to perform all its obligations towards La Galerie or customers in relation to a previous order.

In the event of a serious breach (e.g. proven allegation of counterfeiting, customer legal dispute due to non-delivery entirely attributable to the Merchant Partner), RUE DU COMMERCE would be entitled to withhold any ongoing payment as a guarantee for the Merchant Partner's liability.

## **Article 34: Termination**

### **34.1: Termination procedure in the event of contractual non-performance**

In the event of failure to perform one of its obligations, the other Party may terminate these Merchant Partnership Terms and Conditions *ipso jure*, subject to compliance with the following procedure:

The complaining party will send the defaulting party a registered letter with acknowledgement of receipt stating the failure, and requiring the latter to rectify it within three weeks. If, at the end of this period, the defaulting party has not fulfilled all its obligations and has not demonstrated that its failure is due to force majeure, as specified by Article 1218 of the French Civil Code, the complaining party may terminate the Merchant Partnership Terms and Conditions *ipso jure*.

Exceptions to the thirty (30) day notice period are as follows:

- Legal or regulatory obligation;
- Mandatory reason provided for by national law ;
- Opportunity to prove that the Merchant Partner has repeatedly breached the general terms and conditions of the Merchant Partnership.

The exercise of this right of termination does not exempt the defaulting party from fulfilling the contractual obligations until the date of effective termination, subject to any potential loss suffered by the complaining party as a result of the early termination of the Merchant Partnership Terms and Conditions.

Furthermore, in the event that the Merchant Partner's catalogue has not been integrated in the three (3) months following acceptance of the Merchant Partnership Terms and Conditions, such Terms and Conditions shall automatically become null and void without any prior notice being necessary.

### **34.2: Termination procedure in case of a breach causing serious or irreparable harm**

In the event of a serious or irreparable breach of its obligations, or in the event of an infringement of the provisions of Section 6, the termination of the Merchant Partnership Terms and Conditions could occur *ipso jure* and without prior notice as of the despatch date of the notification sent by registered letter with acknowledgement of receipt, referring to the specific facts or circumstances that led to this decision. This termination shall not prejudice any claim for the damage suffered.

## **Article 35: Contract termination**

Upon expiry of contractual relationship, all rights and obligations of the Parties shall cease, with the exception of the obligations arising from articles:

10. Order processing and delivery of Products
11. Order payment
12. Customer billing
13. Returns
14. Refunds
15. Management of after-sales service
16. Assessment of customer satisfaction
17. Quality and performance policy

- 25. Protection of La Galerie model and its components
- 26. Confidentiality
- 28. Protection of personal data

Except in cases of termination for breach, termination confers no right to any compensation payable to either Party.

In any event, the Merchant Partner is required to complete any order placed via La Galerie prior to the end of contractual relations. It expressly guarantees RUE DU COMMERCE that it shall ensure the proper performance of the obligations arising from these Terms and Conditions in relation to end customers.

## Section 11: Miscellaneous provisions

### **Article 36: Parties' independence**

Contractual relations do not create any subordinate relationship, or any mandate other than the mandate for recovery, nor joint venture, common enterprise, or employer/employee or franchiser/franchisee relationship between RUE DU COMMERCE and the Merchant Partner.

### **Article 37: Transferability of the Contract**

The Merchant Partner may not, on a principal or secondary basis, assign, delegate or transfer free of charge or in consideration for a fee, the enjoyment of the Contract without the express, prior, written approval of RUE DU COMMERCE.

RUE DU COMMERCE may freely assign or transfer the Contract, in full or in part, to (i) any company within its Group, (ii) any other person during a merger or a total or partial disposal of RUE DU COMMERCE's assets or business. The Merchant Partner consents in advance to such disposals or transfers, and releases RUE DU COMMERCE from its obligations for the future. It will provide to RUE DU COMMERCE without delay any reiteration of its agreement, which RUE DU COMMERCE may request. Group company refers to any company owned, either directly or indirectly, by the Group within the meaning of the provisions of Articles L 233-3 and L 233-16 of the French Commercial Code.

### **Article 38: Means of communication**

With the exception of the notification of legal acts or specific means of notification provided for in these Terms and Conditions, the Parties will validly communicate with each other by commercial courier service or via e-mail.

Any notification, regardless of form, shall be delivered by email and/or to their French head office in the absence of their French establishment or of their headquarters abroad as stated.

The computerised records, documents and acknowledgements stored in La Galerie's computer systems in reasonable conditions of security shall be considered proof of communication and information shared between the Parties.

### **Article 39: Applicable law and jurisdiction**

1. Any dispute relating to the validity, invalidity, interpretation or application of these general terms and conditions and their appendices are subject to French internal law and to French courts.

2. Prior to any litigation, the Parties will endeavour to find an amicable agreement within 30 days of the notification by either of them of the requirement for an amicable agreement, by registered letter with acknowledgement of receipt.

3. In the absence of an amicable agreement, the Parties agree to submit their disagreement to the authority of the Mediation and Arbitration Centre of the Paris Chamber of Commerce and Industry. The Parties will organise the mediation in accordance with current mediation rules. The Parties undertake to share the costs of said mediation equally, whilst individually bearing the costs and fees of their respective lawyers.

4. The Parties intend to accord this process, provided for in the two paragraphs above, full contractual force. It is the common will of the Parties that legal action launched by either of them in non-observance of this process will be inadmissible.

5. It is specified that the stipulations of Paragraphs 2 and 3 above will not apply in the event of an issue regarding quality, safety or conformity, or the infringement of third party rights, notably concerning intellectual property (an action for infringement or unfair and/or parasitic competition) in connection with the Products or Services covered by this Agreement; this exclusion concerns both disputes solely between the parties and warranty claims made by RUE DU COMMERCE against the Merchant Partner.

It is also agreed that the parties retain the right under all circumstances to take action before the jurisdiction of the summary proceedings based notably on Articles 145, 872 and 873 of the French Code of Civil Procedure.

Should mediation be unsuccessful, any dispute arising from this Agreement will be submitted to the French courts.

#### **Article 40: Legal proceedings initiated by representative organizations or associations and by public bodies**

Professional associations representing the interests of user enterprises will be able to take legal action to obtain the cessation of any breach of the rules.

#### **Article 41: General information**

##### **Article 41.1: Adaptability of the contract**

To make La Galerie's system simpler and more flexible, the Merchant Partner authorises RUE DU COMMERCE to adapt and amend these Terms and Conditions. It will be notified of each new version by whatever means, notably via its MIRAKL Shop, and such version will constitute an automatic amendment to these Terms and Conditions within fifteen (15) days of its communication, or any other deadline specified by RUE DU COMMERCE in its communication when an additional delay is required by the Merchant Partner in order to comply.

The Merchant Partner commits to regularly connect to its MIRAKL Boutique, in particular to consult any changes to the General Conditions, to consult about new features of La Galerie, even if the Merchant Partner operates with fully automated IT flows.

Similarly, the Merchant Partner can have access at any time to the Help section in the MIRAKL Shop.

In the event the Merchant Partner disputes the changes made, RUE DU COMMERCE recognises the Merchant's right to end the partnership with immediate effect and with no compensation payable or receivable.

The Merchant Partner acknowledges that the continued performance of its contractual obligations within one month of receiving the new version implies acceptance thereof.

##### **Article 41.2: Non-waiver**

The fact that either Party does not avail itself of any one of these provisions shall not impede its ability to invoke at any time all its rights, including those specified by the provision it did not invoke, except for written agreement of waiver (by e-mail or letter).

##### **Article 41.3: Invalidity of a provision**

By mutual agreement, it is expressly provided that the invalidity of any provision of this Contract shall result in the cancellation of it in its entirety only if the clause declared invalid should be considered, in the minds of the Parties, as essential and decisive, and provided that the overall equilibrium of the Contract cannot be maintained.

#### **Article 42: Contractual documents**

These Terms and Conditions are supplemented by the following documents:

- Appendix 1: MANGOPAY PAYMENT SERVICES FRAMEWORK CONTRACT
- Appendix 2: Terms and conditions for sale of products

## APPENDIX 1: MANGOPAY PAYMENT SERVICES FRAMEWORK CONTRACT

### *“Marketplace payment extension”*

#### General Conditions of Use for the Payment Services

Entered into between:

The client, a legal or physical person registered in the Business and Companies Registry (or a national business registry or any other equivalent professional organisation) in a Member State of the European Union or in a State that is part of the European Economic Area, or in a third-party country imposing equivalent obligations in terms of the fight against money laundering and the financing of terrorism, acting exclusively on their own behalf for professional purposes (commercial, industrial, artisanal or independent),

hereinafter, referred to as the **“Account Holder”** **“Professional Account Holder”**,

or

The client, a legal or physical person located in a Member State of the European Union or in a State that is part of the European Economic Area, or in a third-party country imposing equivalent obligations in terms of the fight against money laundering and the financing of terrorism, acting exclusively on their own behalf for non-professional purposes,

hereinafter, referred to as the **“Account Holder”** or **“Consumer Account Holder”**,

party of the first part,

and,

**MANGOPAY SA** a *société anonyme* [joint-stock company] governed by Luxembourg law and registered offices at 2 Avenue Amélie, L-1125 Luxembourg and registered in the Luxembourg Business and Companies Registry under number B173459, authorised to exercise their activity in the European Economic Area as an independent establishment, in the capacity of an electronic money institution authorised by the Luxembourg *Commission de Surveillance du Secteur Financier* [Oversight Commission of the Financial Sector], 283 route d’Arlon L-1150 Luxembourg, [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu). MANGOPAY’s license as an e-money institution is available here : [www.cssf.lu/surveillance/ep-eme/listes-officielles](http://www.cssf.lu/surveillance/ep-eme/listes-officielles).

Represented by RUE DU COMMERCE acting as a Payment Agent.

hereinafter, referred to as the **“Service Provider”**, party of the second part,

hereinafter, referred to separately as a **“Party”** and together as the **“Parties”**.

#### Note

The Account Holder is asked to carefully read this Framework Contract provided to them by the Platform before accepting it. By default, communication with the Service Provider is always carried out through the Platform, according to the terms established in the General Conditions of the Site, except when a distinct communication method is established in the Framework Contract.

## Preamble

Before (or simultaneously) accepting this Framework Contract, the Account Holder has concluded an affiliation contract with RUE DU COMMERCE allowing it to act as a seller on the marketplace website [www.rueducommerce.com](http://www.rueducommerce.com)

### 1. Definitions

For the purposes hereof, the terms hereinbelow are defined as follows:

**“Account Holder”**: indicates a seller holding a bank account with a Third-Party PSP and in the name of which a Payment Account is opened to use the Payment Services.

**“Acquiring Bank”** : means any credit institution licensed in a member state of the European Union, that has contracted with the Platform for the acquiring of Users’ payment orders.

**“Acquiring Service”** : means the payment service provided by the Platform in its capacity as Payment Agent, contractually agreeing with a payee (the Account Holder) to accept and process payment transactions allowing funds to be transferred to the payee, and as specified in point 44 of Article 4 of Directive (EU) 2015/2366 (PSD2).

**“Affiliation Contract”**: means the contract concluded between the Platform and the Account Holder, allowing the latter to act as a seller on the Site.

**“Authentication”**: indicates the procedures defined by the Platform in order to identify the Account Holder or the validity of a Payment Order.

**“Authorised Person”**: indicates any representative designated by the Account Holder in order to access the Payment Account and use the Payment Services on their behalf.

**“Banks”**: indicate credit institutions, chosen by the Service Provider, in charge of protecting funds collected by the Service Provider on behalf of the Account Holder. These funds are credited in the books of the holding account opened for this purpose.

**“Beneficiary”**: indicates the legal or physical person, creditor of a Payment Operation issued by the Account Holder. The Beneficiary can be the Account Holder.

**“Business Day”**: indicates a calendar day with the exception of Saturdays, Sundays, and public holidays in Luxembourg and any other day designated as such by the Service Provider.

**“Card”**: indicates the debit card, payment card or credit card used by a User to transfer the funds to an Account Holder designated on its Payment Account, via the Site.

**“Data”**: indicates any information related to the physical person who is the Account Holder, or a physical person related to the legal person who is the Account Holder (specifically a corporate executive, a beneficial owner, or an Authorised Person), under the meaning in European Regulation 2016/679 related to protecting personal data.

**“Framework Contract”**: indicates these General Conditions of Use of the Payment Services, including the Registration Form and the Price Conditions, governing the use of the Payment Services as well as managing the Payment Account by the Service Provider.

**“General Conditions of the Site”**: indicates the general conditions of use of the Site entered into between the users of the Site and the Platform, specifically governing access to the Site.

**“Hard Copy”**: indicates any instrument allowing the Account Holder to store information addressed to them personally in order to be able to refer to it later during a time period adapted for the purposes for which the information is provided and allowing them to identically reproduce the information stored. It is generally offered in the form of a PDF file.

**“Identification Data”**: indicates the unique identifier and the password of the Account Holder, that allows them to access their Personal Online Area.

**“Payment Account” or “Account”**: indicates the Payment Account opened by the Service Provider in the name of the Account Holder and used to carry out payment operations. The Account may in no way be associated with a deposit account. The currency of the Account is indicated on the Site during registration sign-up.

**“Payment Agent”**: means the Platform designated by the Service Provider as a payment agent in order to provide the Acquiring Service to Account Holders.

**“Payment Methods”**: indicates the payment methods other than the Card, listed on the Site, and the option of which is offered by the Platform.

**“Payment Operation”**: indicates a routine or one-time transfer, ordered by the Account Holder or by any representative authorised for this purpose, debited from the Payment Account.

**“Payment Order”**: indicates the instructions given by the Account Holder to the Service Provider in compliance with the procedure established in the Framework Contract to carry out a Payment Operation.

**“Payment Services”**: indicates the payment services provided by the Service Provider to the Account Holder. The Payment Services include the acquiring of Users’ payment orders on an account opened on the Platform name by the Acquiring Bank, in order to transfer the funds on each Account Holder’s Payment Account.

**“Payment Solution”** : indicates the technical and material means made available by the Platform to Users in order to process and authorise their payment orders (by Card or by any other Payment Method) to Account Holders.

**“Person in Question”**: indicates the physical person who is the Account Holder or any person related to the Account Holder (specifically a corporate executive, a beneficial owner, or an Authorised Person), whose Personal Data is processed in the framework of the performance of this Framework Contract.

**“Personal Online Area”**: indicates the environment dedicated to the Account Holder, accessible on the Site of the Platform, allowing them to access their Payment Account and use the Payment Services.

**“Platform”**: indicates the entity, the designated Payment Agent of the Service Provider, the contact information of which are indicated in the General Conditions of the Site, who manages the Site.

**“Platform Customer Service”**: indicates the customer service whose contact information is indicated on the Site, from which the Account Holder may obtain information regarding the Framework Contract.

**“Price Conditions”**: indicates the financial terms agreed to between the Account Holder and the Platform, including the fees under this Framework Contract.

**“Registration Form”**: indicates the form to be filled out by anyone wishing to register for Payment Services, accessible on the Site at registration or made available by the Platform.

**“Site”**: indicates the website used by the Platform whose purpose is to sell goods or services to Users.

**“Strong Authentication”**: indicates the Authentication procedures defined by the Service Provider.

**“Third-Party Payment Service Providers” or “Third-Party PSP”**: indicates any institution, other than the Service Provider, authorised in a Member States of the European Union or part of the European Economic Area, or in a third-party country imposing equivalent obligations in terms of the fight against money laundering and the financing of terrorism.

“**User**”: indicates a buyer who transfers funds to an Account Holder using their Card or any other Payment Method accepted by the payment service provider of the Agent. The transferred funds correspond to the amount of the goods or services sold by the Account Holder through the Site.

## **2. Purpose**

The Framework Contract has the purpose of defining the conditions in which the Service Provider provides Payment Services to the Account Holder in return for payment as defined in Article 10 herein.

These Payment Services include:

- opening and managing the Payment Account,
- registering on the Payment Account of the Account Holder the funds transferred by the Platform by credit transfer,
- carrying out recurring or one-time Payment Operations by debiting the Payment Account,
- deducting the fees due in compliance herewith,
- reversal of funds transfer, duly cancelled by the Platform.

The Account is not subject to any overdraft, advance, credit or discount. The Service Provider does not offer any currency exchange services.

The Service Provider has authorised the Platform for the purposes hereof with all Account Holders and supports them for their entire relationship with the Service Provider. However, the Platform is responsible for concluding the terms and conditions related to the acceptance of Users’ payment orders on its Site and the conditions for giving such payments orders.

## **3. Registration for the Services**

### **3.1. Registration Methods**

The Framework Contract is entered into remotely, according to the terms established by the Platform under the General Conditions of the Site. To enter into the Framework Contract Online, the interested party must have the necessary equipment (materials and software), for which they alone are responsible.

By default, acceptance of the Framework Contract is carried out remotely via the Site and is entered into by electronic signature. The interested party has the possibility of requesting to sign the Contract by hand. For this purpose, they must print this Contract, sign it, and return it by electronic or postal mail to the Platform Customer Service, the contact information of which is indicated in the General Conditions of the Site.

In the event of a handwritten signature, the date of entering into the Framework Contract is the date indicated on it and if there is no date, it will be the date that the Framework Contract is received by the Platform.

Electronic signing of the Framework Contract is carried out via the Site. The date of entering into the Framework Contract corresponds to the date on which the interested party has finalised the e-signing process as indicated on the Site.

The Framework Contract entered into with the Parties electronically has the same legal status as a Framework Contract on paper.

### **3.2. Contractual Documents**

The Framework Contract includes:

- these General Conditions of Use of the Payment Services,
- the Registration Form available on the Site,
- the Price Conditions indicated via the Platform.

These General Conditions of Use of the Payment Services, are made available to the Account Holder on the Site and downloadable as a Hard Copy. At any time during the contractual relationship, the Account Holder may, upon request, receive these documents in paper format.



## 4. Opening an Account

### 4.1. Necessary and Prior Conditions for Opening an Account

Any legally capable physical person at least eighteen (18) years of age and any legal person, residing and/or registered in a Member States of the European Union or in a State that is part of the European Economic Area agreement or in a third-party country imposing equivalent obligations in terms of the fight against money laundering and the financing of terrorism, may send a request to open an Account subject to the person being referenced on the Site in the capacity of consumer or professional seller. A legal person may only be referenced as a professional.

The Account Holder acknowledges from the time of issuing their registration request to the Platform and during the entire term of the Framework Contract:

- that they are at least 18 (eighteen) years of age and legally capable or that they are legally formed with the status of a company;
- that they are acting on their own behalf and exclusively for professional needs ;
- that all the information provided upon their registration are true, exact and up-to-date.

### 4.2 Registration Procedure and Opening an Account

#### 4.2.1 Information and Proof

Any interested party must provide to the Platform at least the information and documents listed hereinbelow, for the Registration Form, in the event that this information and these documents are not already in possession of the Platform.

The interested party undertakes to provide the information and documents corresponding to their status either as a professional or as a consumer.

For the Account Holder, who is a physical person and consumer:

- their last name, first name, email address, date and place of birth, nationality and country of residence.
- a copy of the Account Holder's valid official identity document (e.g., identity card, driver's license, and for citizens of countries outside of the European Union, a passport).

For professional Account Holders:

- for physical persons:
  - their last name, first name, email address, date of birth, nationality and country of residence.
  - an original or a copy of the official registration extract dated within three months that indicates registration as a retailer or in the national business registry or any other professional organisation that the Account Holder is a member of.
  - a copy of the Account Holder's valid official identity document (e.g., identity card, driver's license, and for citizens of countries outside of the European Union, a passport).
- for legal persons:
  - their business name, business form, capital, address of the registered office, description of the activity, the identity of the business associates and officers, as well as the list of the beneficial owners such as defined by regulation,
  - a Kbis extract or equivalent document dated within three months proving their registration at the Business and Companies Registry of a Member States of the European Union or a State that is part of the European Economic Area agreement or a third-party country imposing equivalent obligations in terms of the fight against money laundering and the financing of terrorism and their bylaws. This document must include the business name, legal form, address of the registered office and the

- identity of the business associates and officers.
- a copy of the bylaws and potential decisions specifically certified true legal copy from the legal representative;
- a copy of the identity card or passport of the legal representative and, as the case may be, the beneficial owner(s).
- The statement from the beneficial owners of the legal person holding more than 25% of rights in the event that the interested party has not declared their beneficial owners in the national registry, or if it is not subject to this obligation.

The Account Holder may also be requested to provide the bank details from an open account in the name of a payment service provider registered in a Member State of the European Union or a State that is part of the European Economic Area agreement or a third-party country imposing equivalent obligations in terms of the fight against money laundering and the financing of terrorism

It is expressly established that the Service Provider maintains the possibility of requesting before opening an account and at any time during the term of the Framework Contract, additional documents related to the Account Holder, the beneficial owners, or a specific Payment Operation.

The Account Holder grants the Platform the power to carry out the Payment Operation on their Payment Account under their full responsibility ("Proxy Power"). Proxy Power automatically ends upon the death of the Account Holder. It may be revoked at any time upon the Account Holder's request by informing the representative and the Service Provider by registered letter with acknowledgment of receipt. Revoking it takes effect on the date the Service Provider receives the letter. The Account Holder remains responsible for Payment Operations initiated on its behalf until this date by the designated representative. The Account Holder expressly releases the Service Provider from professional secrecy regarding the data of the Payment Account in terms of the representative designated under Proxy Power.

#### 4.2.2 Restriction of the Payment Account

By the Service Provider's free assessment, use of a Payment Account may be restricted without the Service Provider having to justify their decision to the Account Holder in question. The functioning of the Payment Account will specifically be restricted when the Account Holder has not provided all of the information and documents required by the Service Provider, such as listed hereinabove. These restrictions are indicated to the Account Holder of the Platform.

#### 4.2.3 Finalisation of Registration

After entering into the Framework Contract, the Account Holder must provide all of the information and proof that are requested by the Platform. By giving their consent to the terms of the Framework Contract, the Account Holder accepts that the Platform will transfer to the Service Provider their request for registration as an Account Holder and all the proof documents received by it.

The Service Provider alone has the power to accept the registration of an interested party as an Account Holder for a Payment Account in their name. This acceptance will be indicated to the Account Holder by the Platform by any means under the terms established on the Site.

The Service Provider, without motivation, or right to an indemnity in favour of the Account Holder, may refuse a request to open an Account. This refusal will be indicated to the Account Holder by the Platform by any means under the terms established on the Site.

### 5. Functioning of the Payment Account

The amounts credited to the Payment Account result from the acquiring of Users payment orders. The amounts debited from the Payment Account result: from executing a Payment Order to an account opened in the books of a Third-Party Payment Service Provider, of the Service Provider withdrawing fees due by the Account Holder under

the Framework Contract or, a reversal of a payment operation.

### **5.1. Receiving credit transfers from the Platform**

Payment for the goods or services purchased by a User is processed through the Site by the payment services provider chosen by the Platform, and through its Acquiring Bank according to the conditions defined between the Platform and the Account Holder. The funds transfer operation is carried out by the institution that issued the Card (or the Payment Method) used by the User. Any dispute for such a transfer must be indicated to this institution. The Service Provider and the Platform are not authorised to cancel such a transfer.

The funds transferred by Users are collected on an account opened in the name of the Platform by its Acquiring Bank. The Platform initiates a credit transfer to the Payment Account of the Account Holder, with an amount corresponding to the purchase price of the goods or services brought by the User through the Site. The funds are transferred on the Service Provider's escrow account by the end of the business day following the day when the funds have been received by the Platform on its own bank account.

The Account Holder is informed that the Service Provider accepting a Payment Order by Card (or by another Payment Method) does not guarantee the receipt of these funds by the Account Holder in their Account. The funds arriving in the Payment Account of the Account Holder is based on the effective receipt by the Service Provider of the funds transferred by the Platform. After the funds are credited to the Account Holder's Payment Account, the Service Provider will make available a summary of the transfer operation received, including the following information: the reference number of the payment operation, a reference number allowing identification of the payer, the amount of the operation, the date of the credit value.

If the funds are not received for technical reasons, the Service Provider will make their best efforts to settle the operation. If the funds are not received for any other reason, the Service Provider will immediately inform the Account Holder of their inability to credit their Account in the expected amount, and to contact the User.

In the event that the transfer of funds to the Account of the Account Holder is cancelled by the institution issuing the Card following the User disputing it, the Account Holder accepts that the Service Provider may reverse any funds transfer operation by Card (or by another Payment Method) by debiting the Payment Account of the corresponding amount. The Account Holder recognises that such dispute may be brought to the attention of the institution issuing the Card (or the Payment Method) up until a maximum time frame of thirteen (13) months following the date that the account was debited related to said Card (or Payment Method). In the absence of sufficient provisions in the Account to carry out such a reversal, the Service Provider may suspend or cancel any Payment Operation initiated by the Account Holder or a representative, or as the case may be, subrogate the rights of the Account Holder by carrying out recovery procedures for the amount due by the User by any means.

### **5.2. Execution of a Transfer Operation Debited from the Payment Account**

Payment Orders debiting the Payment Account are by default executed according to the terms and conditions provided between the Account Holder and the Platform under the Affiliation Contract.

Furthermore, the Account Holder may transfer orders for SEPA or international wire transfers to a Beneficiary's account held by a Third-Party PSP.

When the Account Holder wishes to carry out a Transfer Operation, they will indicate their identification in their Personal Online Area by indicating their Identification Data and, if need be, by following a Strong Authentication procedure if indicated to them. They will indicate: the amount of the Payment Operation, the currency, the Payment Account to be debited, the date the Order is to be placed and any other required information. In the absence of a date indicated, the Transfer Order will be deemed to be placed immediately. The Account Holder must also follow the Authentication Procedure (or follow the Strong Authentication Procedure) indicated by the Service Provider.

The Account Holder may at any time issue a request to execute a Transfer Order to a Beneficiary designated by them that has a bank account or payment account from a Third-Party Payment Service Provider. The Account Holder

must include the subject associated with each transfer by respecting the Authentication Procedure (or Strong Authentication Procedure, if it be the case) indicated by the Service Provider

The Account Holder irrevocably consents to the Payment Order by validating its Order (“Date of Receipt”). The receipt of the Payment Order is confirmed in the Account Holder’s Personal Online Area. No Order may be withdrawn by the Account Holder after the date upon which it is deemed to irrevocably have been received, which is from the Date of Receipt.

Before issuing a Transfer Order, the Account Holder (or the Platform acting on their behalf) must ensure that they have a sufficient amount of credit available in their Account to cover the amount of the Payment Operation and the related fees as established in the Price Conditions, where the case may be. If necessary, they must credit their Account before the Order is validly transferred to the Service Provider to carry it out.

It is expressly agreed that the Payment Orders are executed at the latest at the end of the Business Day following the Date of Receipt of the Order by the Service Provider (and on the agreed-to execution date for standing or timely transfers). Any Payment Order received after 4:00 p.m. by the Service Provider will be deemed to have been received the following Business Day. If the Date of Receipt is not a Business Day, the Payment Order will be deemed to have been received the following Business Day.

The Service Provider may be required to refuse to execute a Transfer Order that is incomplete or erroneous. The Account Holder must reissue the Order so that it is in proper conformity. Furthermore, the Service Provider may block a Transfer Order in the event of serious doubt regarding fraudulent use of the Account, unauthorised use of the Account, breach of security of the Account, in the event of a freeze issued by an administrative authority or for any other reason.

In the event a Transfer Order is refused or blocked, the Service Provider will inform the Account Holder thereof by any means. If possible, the Service Provider will indicate to the Account Holder the reasons for this refusal or blockage, unless it is prohibited from doing so due to a pertinent provision of national law or European Union law.

### **5.3. Reimbursement**

The Account Holder may at any time transfer instructions to cancel a transfer of funds in order to reimburse a designated User of the purchase price of the goods or services, according to the commercial conditions defined by the Account Holder. For this purpose, the Account Holder shall contact the Platform.

## **6. Reporting**

The Account Holder, in their Personal Online Area, has a statement of the Payment Operations carried out on the Payment Account available to them. They are asked to attentively acknowledge the list of these operations. Operations statements may also, upon express request, be made available to the professional Account Holder for other time frames.

It is specified that for each Transfer Operation carried out by the Service Provider, the Account Holder has the following information available to them: the reference number of the Operation, the identification of the Beneficiary, the amount of the Operation, the date the Order is received, and if it be the case, the fees related to executing this Operation.

## **7. Objection to a Transfer Operation**

The Account Holder must inform the Platform of any misuse or unauthorised use of their Personal Online Area or data relating to them as soon as they become aware of this and request that it be blocked. This declaration must be carried out:

- by making a telephone call to the Platform Customer Service at the number indicated in the General Conditions of the Site; or
- directly by electronic message through the contact form accessible on the Site.

The Service Provider, through the Platform, shall immediately execute the request for objection.

Any request for objection must be confirmed immediately by the Account Holder in question, by a letter signed by the latter, provided or sent by registered mail, or email, to the Service Provider at the postal address indicated hereinabove or at the address indicated in the General Conditions of the Site.

The Service Provider will not be held responsible for the consequences of an objection sent by fax or email that does not come from the Account Holder.

A request for objection is deemed to be made on the date and time of the effective receipt of the request by the Platform. In the event Identification Data is stolen or there is fraudulent use of the Personal Online Area, the Service Provider is authorised to request from the Platform, a statement or copy of the complaint of the Account Holder and undertakes to respond to it as quickly as possible.

#### **8. Blocking a Payment Account and Refusing Access to a Payment Account**

The Service Provider reserves the right to block the Payment Account for objectively motivated reasons regarding the security of the Payment Account, the presumption of unauthorised or fraudulent use the Payment Account or a significantly increased risk that the Account Holder is incapable of fulfilling their obligation to pay the fees due under this Framework Contract.

#### **9. Claims**

##### **9.1. Provisions Common to All Account Holders**

For any claim relating to Payment Operations carried out by the Service Provider in the framework hereof, the Account Holder is asked to address the Platform Customer Service at the address indicated for this purpose in the General Conditions of the Site.

If an Order is executed by the Service Provider with errors attributed to this latter, this should be contested as soon as possible to the Service Provider, the Order will then be cancelled and the Account returned to the situation that it was in before receiving the Payment Order. Following that, the Order will be correctly reissued.

##### **9.2. Provisions Applicable to Professional Account Holders**

Professional Account Holders wishing to contest a Transfer Operation unauthorised by them or improperly executed must contact the Platform Customer Service by telephone as soon as possible after they become aware of the anomaly and at the latest within eight (8) weeks following the transaction of the operation, it being their responsibility to contest it to the Service Provider as soon as possible. Unless there are good reasons to suspect the Account Holder of fraud, the Service Provider will reimburse the Account Holder in the amount of the Operation immediately following receiving the request to contest it, and in any case at the latest at the end of the next Business Day. The Service Provider will return the Account to the state it was in before the unauthorised Payment Operation took place

In the event of the loss or theft of Identification Data, unauthorised Operations carried out before they are contested are the Account Holder's responsibility. Operations carried out after they are contested are borne by the Service Provider unless in the event of fraud by the Account Holder.

##### **9.3. Provisions Applicable to Consumer Account Holders**

Consumer Account Holders wishing to contest a Transfer Operation unauthorised by them or improperly executed must contact the Platform Customer Service by telephone as soon as possible after they become aware of the anomaly and at the latest within thirteen (13) months following the date it is debited, it being their responsibility to contest it to the Service Provider as soon as possible. Unless there are good reasons to suspect the Account Holder of fraud, the Service Provider will reimburse the Account Holder in the amount of the Operation immediately following receiving the request to contest it, and in any case at the latest at the end of the next Business Day. The Service Provider will return the Account to the state it was in before the unauthorised Payment Operation took place

In the event it is contested, responsibility for proof that the Operation was identified, duly recorded and accounted for, and that it was not affected by technical or other deficiencies is the responsibility of the Service Provider.

In the event of an unauthorised Payment Operation following the loss or theft of Identification Data, the Account Holder is responsible for the losses related to the use of Identification Data before it is contested, up to a threshold of fifty (50) euros. Operations carried out after they are contested are borne by the Service Provider unless in the event of fraud by the Account Holder. However, the Account Holder is not held responsible in the event:

- Of an unauthorised Payment Operation carried out without using Personalised Security Data;
- Of the loss or theft of Identification Data that could not be detected by the Account Holder before the payment was made;
- Of losses due to actions or failures of an employee, agent or subsidiary of a PSP or an entity to which these activities were externalised.

The Account Holder is also not held responsible:

- if the unauthorised Payment Operation is carried out by diverting the Identification Data, without the Account Holder's knowledge;
- in the event of counterfeiting the Identification Data, if, at the time of the unauthorised Payment Operation, the Account Holder is in possession of this Data.

The Account Holder will bear all the losses arising from unauthorised Operations if these losses result from fraudulent activity by them or if they intentionally seriously neglected the obligations to keep their Identification Data secured and to contest operations in the event of loss, theft or diversion of their Data.

Barring fraudulent activities on behalf of the Account Holder, the latter will not bear any financial consequences if the unauthorised Operation was carried out without the Service Provider requiring Strong Authentication of the Account Holder, in the event that regulations require it.

#### **10. Financial Conditions**

The fees for the services provided hereunder are included in the commission paid by the Account Holder to the Platform, in accordance with the terms of the Affiliation Contract.

The Account Holder authorises the Service Provider to offset at any time, including after the Account has been closed, any certain, liquid and payable debt that remains due, for any reason whatsoever. It may offset the provision of the Payment Account with any amount due, payable and unpaid by the Account Holder to the Service Provider.

Any commissions due by the Account Holder are automatically deducted from the Payment Account. The Account Holder authorises the Service Provider to compensate at any time, even after the Account is closed, any irrefutable credit, liquid and collectible that remains owed, of any nature whatsoever. Funds in the Payment Account may be compensated for any amount due, collectible and unpaid of the Account Holder to the Service Provider.

#### **11. Term and Termination**

The Framework Contract is entered into for an indeterminate period. It enters into force from the time it is accepted by the Account Holder.

The latter may at any time and by respecting an advance notice of thirty (30) calendar days, terminate the Framework Contract. The Service Provider may at any time terminate the Framework Contract, by respecting an advance notice of two (2) months. In this case, the fees irrefutably owed for the Payment Services are due by the Account Holder on a pro rata basis for the period elapsed at the termination date.

For these purposes, each Party must notify the termination hereof to the other Party, by registered letter with acknowledgment of receipt, to the postal and email address indicated in the General Conditions of the Site.

Consequently, the entire Framework Contract is terminated any Payment Account is closed. The credit in the Account will be transferred in a time frame of thirteen (13) months to the Account Holder's Bank Account after deducting the fees due and payable to the Service Provider, where applicable. If the credit in the Payment Account

surpasses the threshold indicated in the Price Conditions, the amount surpassing the threshold will be transferred within thirty (30) days following the date the termination takes effect to the Account Holder's bank account after deducting the fees due and payable to the Service Provider. The Service Provider is discharged of any obligation upon confirming to the Account Holder the transfer to the bank account indicated.

In the event of serious breach, fraud, or lack of payment on the part of the Account Holder, the Service Provider reserves the right to suspend or terminate this Contract by sending an email along with a registered letter with acknowledgment of receipt without providing reasons or advance notice.

It is established that the Framework Contract will be automatically terminated in the event of new circumstances that affect the ability of a Party to carry out the obligations of the Contract.

## **12. Modification of the Contract**

The Service Provider reserves the right, at any time, to modify the Framework Contract. Any draft modification of the Framework Contract is provided to the Account Holder via the Platform

Any Account Holder may refuse the proposed modifications and must notify their refusal to the Platform Customer Service by registered letter with acknowledgment of receipt two (2) months before the proposed modifications enter into force (post office stamp being proof thereof) to the address indicated in the General Conditions of the Site.

Lacking notification of refusal before the indicated date that they enter into force, the Account Holder will be deemed to have accepted the proposed modifications. The relationship between the Parties after the date of entry into force will then be governed by the new version of the Framework Contract.

In the event the Account Holder refuses, this refusal will give rise, without fees, to the termination of the Framework Contract, as well as the transfer of the balance of the Payment Account in a time frame of thirteen (13) months following the date the termination takes effect in order to cover anything contested in the future.

Any legislative or regulatory provisions that make modifications necessary to any part of the Framework Contract will be applicable from the date they enter into force, without advance notice. However, the Account Holder will be informed thereof.

## **13. Security**

The Service Provider and the Platform undertake to ensure that the services are provided with respect to the applicable laws and regulations and best practices. Specifically, they shall do what is necessary to ensure the security and confidentiality of the Account Holder's and Users' data, in compliance with the regulation in force.

The Service Provider reserves the right to temporarily suspend access to the online Account for technical, security or maintenance reasons without these operations invoking any right to an indemnity of any kind. It undertakes to limit these types of interruptions to those that are strictly necessary.

However, the Service Provider shall not be held responsible to the Account Holder for potential errors, omissions, interruptions or delays of operations carried out via the Site that result from unauthorised access by the latter. The Service Provider shall not be held responsible for the theft, destruction or unauthorised disclosure of data that results from unauthorised access to the Site. Furthermore, the Service Provider remains outside of the scope of the legal relationship between the Account Holder and a User or between the Account Holder and the Platform regarding the terms and conditions for using the Site. The Service Provider will not be held responsible for defaults, breaches or negligence between a User and an Account Holder, or the Platform and an Account Holder. <sup>[1]</sup><sub>[SEP]</sub>

If the unique identifier or any other information necessary to carry out a Payment Operation provided by the Account Holder is inexact, the Service Provider cannot be held responsible for the improper execution of said Service.

The Platform alone is responsible for the security and confidentiality of the data exchanged in the framework of

using the Site in compliance with the General Conditions of the Site, the Service Provider being responsible for the security and confidentiality of the data that it exchanges with the Account Holder in the framework hereof for creating and managing their Account, as well as Payment Operations related to the Account.

#### **14. Limits to the Service Provider's Liability**

The Service Provider is in no way involved in the legal and commercial relationships and potential disputes arising between the Account Holder and the User or between the Account Holder and the Platform or between the Account Holder and a Beneficiary. The Service Provider exercises no oversight over (i) the conformity, security, legality, characteristics and the appropriate character of the products and services subject to a Payment Operation, (ii) the Site or (iii) the Payment Solution.

Every operation carried out by the Account Holder gives rise to a contract created directly between themselves and a User who is a stranger to the Service Provider. Consequently, the latter cannot be held responsible for the non-performance or improper performance of the obligations arising from it, or any potential damages caused to the Account Holder, within the limit of the fees collected for the twelve months preceding the Account Holder's request.

Notwithstanding any contrary provision in this Contract, the Service Provider's liability in terms of an Account Holder is limited to reparations for direct damages as established by regulation.

#### **15. The Account Holder's Commitments**

The Account Holder acknowledges that elements in their Personal Online Area do not infringe on the rights of a third party and are not contrary to the law, public order, or proper ethics.

They undertake:

- (i) To not perform the Framework Contract in an illegal manner or under conditions that may damage, deactivate, overload or alter the site;
- (ii) To not usurp the identity of another person or entity, falsify or divulge their identity, their age or create a false identity;
- (iii) To not divulge data or personal information related to a third party, such as postal addresses, telephone numbers, email addresses, bank card numbers, etc. In the event of a breach of these obligations, the Service Provider may take all appropriate measures in order to bring an end to these actions. It also has the right to suspend, erase and/or block the Account Holder's access to their Account.
- (iv) Without prejudice to legal actions undertaken by third parties, the Service Provider has the right to personally bring any legal action that seeks to repair the damages that it has personally been subject to due to the Account Holder's breach of their obligations under this Contract.

If the Account Holder is aware of a breach of the above-mentioned obligations, they are asked to inform the Service Provider of these actions by contacting it at the address: [legal@mangopay.com](mailto:legal@mangopay.com).

#### **16. Withdrawal right**

##### **16.1. Provisions Applicable to Consumer Account Holders**

The consumer Account Holder has a right of withdrawal that may be exercised in a time frame of 14 (fourteen) days without having to justify the reason or bear the penalty. This withdrawal time frame begins either from the day of entering into the Framework Contract, or from the receipt of the contractual conditions and information, if this date is after that of the date the Framework Contract is entered into. The Framework Contract may only be put into effect before the withdrawal deadline has expired upon the approval of the consumer Account Holder. The consumer Account Holder recognises that the use of Payment Services after entering into the Framework Contract constitutes an express request on its part to begin performing the Framework Contract before the above-mentioned deadline has expired. Exercising the right of withdrawal involves the Framework Contract coming to an end, and in the event performance thereof has begun, takes the form of termination and does not bring into question the services previously provided. In this event, the consumer Account Holder will only be responsible for a payment proportional to the Services effectively provided.



## **16.2. Exercising the Withdrawal Right**

The Account Holder must notify the Platform Customer Service of their withdrawal request within the indicated time frame by telephone or by email and by sending confirmation to the address of the Platform Customer Service. For this purpose, it may use the withdrawal slip made available to them by the Platform.

## **17. Rules Regarding the Fight Against Money Laundering and the Financing of Terrorism**

The Service Provider is subject to all of the Luxembourg regulations regarding the fight against money laundering and the financing of terrorism.

Pursuant to the provisions of Luxembourg law, relating to financial organisations participating in the fight against money laundering and the financing of terrorist activities, the Service Provider must obtain information from all Account Holders regarding any operation or original business relationship, the subject and the destination of the operation or the opening of the Account. Furthermore, it must carry out all due diligence for identifying the Account Holder and, if it be the case, the beneficial owner of the Account and/or the Payment Operations related to them.

The Account Holder recognises that the Service Provider may bring an end or postpone at any time the use of Identification Data, access to an Account or the execution of an Operation in the absence of sufficient elements regarding their purpose or nature. They are informed that an operation carried out in the framework hereof may be subject to exercising the right of communication to the national financial intelligence unit.

The Account Holder, pursuant to regulations, may access all information thus communicated subject to this right of access not jeopardising the purpose regarding the fight against money laundering and the financing of terrorism if this data relates to the individual making the request.

No proceedings or civil liability action may be brought and no professional sanctions issued against the Service Provider, their officers or agents if they have made declarations regarding suspicions in good faith to their national authority.

## **18. Protection of Personal Data**

The Service Provider collects and processes all Personal Data in compliance with the regulations in force applicable to the protection of this Data.

The Personal Data required during registration is necessary in the framework of the services provided in compliance herewith. If the obligatory Personal Data is not provided, the interested party may be refused access to the services.

The Person in Question is informed that the Personal Data is specifically collected for the following purposes: providing the services such as described herein; the fight against money laundering and the financing of terrorism; managing requests for information and claims; carrying out statistics. This data processing is specifically necessary for the performance of the Framework Contract as well as respecting the legal obligations that the data processor is subject to. The Service Provider and the Platform act as joint processors of this data.

The Personal Data shall not be transferred to any third party without the express consent of the Persons in Question. However, the Person in Question is informed that the Personal Data is transferred to the Service Provider's subcontractors for the above-stated purposes. Said subcontractors only act on instructions from the Service Provider and exclusively on behalf of the latter.

The Person in Question may access the list of subcontractors by sending their request to the Platform Customer Service. They are informed that the Service Provider ensures that their subcontractors take all necessary measures in order to maintain the security and confidentiality of the Personal Data. In the event the Data is violated (loss, breach, destruction, etc.) involving increased risk to the Person in Question, the latter will be informed thereof.

The Service Provider reserves the right to disclose Personal Data at the request of a legal authority to be in compliance with any law or regulation in force, to protect or defend the rights of the Account Holder or the Person in Question, if circumstances require it or to protect the security of the Service Provider, the Services or the public.

Personal Data processed by the Service Provider in the framework of the services provided in compliance herewith is kept for the period of time that is strictly necessary to attain the purposes mentioned hereinabove. Barring legal and regulatory provisions to the contrary, the Data will not be kept beyond the effective date of termination of the Contract. It is specifically indicated that the Personal Data relating to identification is kept for a term of five years from the end of the contractual relationship, subject to applicable regulation in terms of the fight against money laundering and the financing of terrorism.

The Persons in Question have the following rights pertaining to their Data, according to the conditions established by regulations: the right of access, right of rectification, the right of objection, the right of erasure, the right to restrict its processing and the right of portability. The Person in Question may at any time exercise these rights by addressing the Platform Customer Service. The request must indicate their last name, first name, identifier, and include a photocopy of an identity document bearing their signature.

A response will be sent to the Person in Question in a time frame of one (1) month following receipt of the request. This deadline may be extended to two (2) months, given the complexity and the number of requests. In this case, the Person in Question will be informed of this extension and the reasons for postponement within a deadline of one (1) month from the receipt of the request.

The Person in Question will be informed if they have the right to file a claim with the competent authority for any request related to their Personal Data.

If the Person in Question provides the request in electronic format, the response will be provided in electronic format, unless they expressly request otherwise.

When the Personal Data relate to a Person in Question who is not a party to the Framework Contract has been transferred by the Account Holder, the latter will be responsible for communicating to the Person in Question the information of this Article.

Additional Information on the processing of Personal Data carried out in the framework hereof, the time frame that it is kept and the rights of the Person in Question are available in the Service Provider's confidentiality policy (accessible at the site [www.mangopay.com](http://www.mangopay.com)).

## **19. Professional Secrecy**

The Service Provider is bound by professional secrecy. However, the secrecy may be lifted, in compliance with the legislation in force, based on a legal, regulatory and prudential obligation, specifically at the request of supervisory authorities, the tax or customs administration, as well as those of a criminal judge or in the event of a legal request indicated to the Service Provider. Notwithstanding the foregoing, the User has the right to release the Service Provider from professional secrecy by expressly indicating the authorities receiving the confidential information that relates to the User.

It is specified that professional secrecy may be lifted by regulation benefiting companies providing the Service Provider important operational tasks within the framework hereof.

## **20. Intellectual Property**

The Service Provider retains all intellectual property rights that pertain to them for the Services offered to the Account Holder. None of these intellectual property rights will be transferred to the Account Holder under this Contract.

## **21. Death of the Account Holder and Inactive Accounts**

### **21.1. Death of the Account Holder**

The death of the Account Holder will bring an end to the Framework Contract, once this is made aware to the Service Provider. Operations occurring from the time of death, except with the agreement of the individual who has rights or the attorney in charge of the estate, will be considered not having been authorised.

The Payment Account will remain open for the time necessary to settle the estate and the Service Provider will ensure the transfer of the balance upon the agreement of the individual who has rights or the attorney in charge of the estate.

### **21.2. Inactive Accounts**

Any inactive Account may be the subject to an inactivity notification by email on behalf of the Service Provider followed by a follow-up notification one month later. An Account Holder's Payment Account is considered inactive if, at the end of a period defined by the Service Provider there have been no operations (with the exception of management fees being taken out) at the initiative of the Account Holder (or any representative) and that has not been specifically indicated to the Service Provider in any form whatsoever.

In the absence of a response or use of the balance of the credit of the Account in this time frame, the Service Provider may close the Account and maintain it for the sole purposes of carrying out a transfer of the amount due on the account as indicated by the Account Holder. In the event of death, the balance may only be transferred to the individual holding the Account Holder's rights.

The Account may no longer carry out Payment Operations.

### **22. Force Majeure**

The Parties shall not be held responsible, or considered as being in breach hereof, in the event of a delay or non-performance, when the cause of which is related to an event of force majeure. An event shall be considered a case of force majeure if it is recognised as such under Luxembourg law, i.e. an unforeseeable, insurmountable and foreign event which prevents the debtor from carrying out its obligations towards the creditor

### **23. Independence of the Contractual Stipulations**

If one of the stipulations hereof is nullified or not applicable, it shall be deemed not having been written and it shall not lead to nullification of the other stipulations.

If one or more stipulations hereof becomes invalid or is declared as such pursuant to a law, regulation or following a definitive decision handed down by a competent jurisdiction, the other stipulations retain their force of obligation and their scope. The stipulations declared null and void will then be replaced by stipulations that are as close as possible to the meaning and the scope of the stipulations initially agreed to.

### **24. Protection of Funds**

The Account Holder's funds shall be deposited, at the end of the Business Day following the day that they were received by the Service Provider, in a holding account open on the books of a Bank under the conditions required by regulations.

Under the terms of Article 24-10 (5) of the Law of 20 May 2011, and Article 14 of the Law of 10 November 2009, the funds collected are protected and are not included in the pool of assets of the electronic money institution in the event of liquidation, bankruptcy or any other competitive situation that may arise for this latter.

### **25. Lack of Transferability**

The Framework Contract may not be subject to a total or partial transfer by the Account Holder in return for payment or free of charge. Thus, they are prohibited from transferring to any third party whatsoever the rights or obligations that it holds hereunder. In the event of breach of this prohibition, in addition to the immediate termination hereof, the Account Holder may be held responsible by the Service Provider.

### **26. Agreement in Relation to Proof**

All data will be included in unalterable, true and secured form on the technology database of the Service Provider specifically relative to Payment Orders and notifications sent, so as to constitute proof between the Parties unless there is proof to the contrary.

### **27. Claims and Mediation**

The Account Holder is asked to address the Platform Customer Service, as indicated on the Site regarding any claim.

Any claim other than that established in Article **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** relating to entering into,

performing or terminating the Framework Contract must be indicated by email to the following address: [complaint@mangopay.com](mailto:complaint@mangopay.com).

The Account Holder accepts that the Service Provider will respond to their claims on Hard Copy format. The response will be issued as quickly as possible and at the latest within a time frame of fifteen (15) Business Days following the receipt of the claim by the Service Provider. However, for reasons outside of its control, the Service Provider may not be able to respond in this time frame of fifteen (15) days.

In this event, it will provide the Account Holder with the response specifying the reasons for this additional time period as well as the date on which it will send the definitive response. In any case, the Account Holder shall receive a definitive response at the latest in a time frame of thirty-five (35) Business Days following the receipt of the claim.

The Account Holder is informed that the CSSF (Commission de Surveillance du Secteur financier) [Oversight Commission of the Financial Sector] is competent to settle disputes on an extrajudicial basis related to the performance of this Framework Contract. For more information on the CSSF and the conditions of such recourse, you may address the Platform Customer Service or consult the website of the CSSF (<http://www.cssf.lu>). Mediation requests must be addressed to the Mediator of the Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF), 283 route d'Arlon, L-1150 Luxembourg, ([direction@cssf.lu](mailto:direction@cssf.lu)) and this, without prejudice to other legal actions. However, the mediator may not be approached if the request is manifestly unfounded or abusive, if the dispute has previously been settled or is in the process of being settled by another mediator or by a court, if the request to the mediator is provided within a time frame of longer than one year from the time of the written claim to the professional, or if the dispute does not fall within the mediator's scope of competence.

#### **28. Language - Applicable Law and Competent Jurisdiction**

With the exception of applying a law related to public order (which only applies in the strict limits of its purpose), is expressly stipulated that English is the language chosen and used by the Parties in their pre-contractual and contractual relationships and that the Framework Contract is subject to Luxembourg law. Any dispute between the Parties regarding the latter shall be submitted to the jurisdiction of the competent Luxembourgish courts.

## APPENDIX 2 : TERMS AND CONDITIONS OF PRODUCT SALES

### NOS OFFRES

#### 1.1. Les conditions des offres : la disponibilité des produits

Nos offres de produits et prix sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site, dans la limite des stocks disponibles.

Pour les produits non stockés dans nos entrepôts, nos offres sont valables sous réserve de disponibilité chez nos fournisseurs. Dans ce cadre, des indications sur la disponibilité des produits sont fournies au moment de la passation de votre commande. Ces informations provenant directement de nos fournisseurs, des erreurs ou modifications peuvent exceptionnellement survenir.

Dans l'éventualité d'une indisponibilité de produits non stockés après passation de votre commande, nous vous avertirons par email dès réception des informations transmises par les fournisseurs.

A moins que vous ne désiriez une solution de remplacement pour un produit équivalent, votre commande indisponible pourra être annulée sur simple demande de votre part depuis votre espace client et vous serez remboursé(e)s si votre compte bancaire a été débité. Nous nous réservons le droit de procéder également à l'annulation totale ou partielle de la commande en cas d'indisponibilité d'un ou plusieurs produits. Vous serez alors averti par email de cette annulation.

#### 1.2. L'identification des produits : les informations fournies

Les photographies, textes, graphismes, fiches techniques sont pour la plupart issus des documentations élaborées par les fabricants ou constructeurs, reproduites sous leur contrôle et avec leur accord.

#### 1.3. La commercialisation des produits : la conformité des offres

Les produits que nous proposons sont conformes à la législation et aux normes de sécurité électrique et électronique applicables en Europe et en France. Ces produits sont certifiés « CE » et donc autorisés à la commercialisation dans l'Union Européenne.

Dans le cas particulier où un colis ne contiendrait pas une notice papier en langue française, nous nous engageons à mettre à votre disposition ce complément sous forme papier ou numérique, selon nos possibilités.

Pour tout achat en vue d'exportation, vous devez vérifier la spécificité des législations en vigueur du pays concerné, que ce soit pour les taxes, déclarations, interdictions, etc...

Notre responsabilité ne pourra être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où le produit est livré, il vous appartient de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des produits ou services.

#### 1.4. Les achats pour un usage professionnel

Nous n'avons pas vocation à vendre à des professionnels, même si les produits proposés ont des performances compatibles avec des usages professionnels.

Dans l'hypothèse d'un achat fait pour un usage professionnel, nous attirons donc particulièrement votre attention sur la nécessité d'apprécier la compatibilité des performances avec les usages envisagés.

Notre site ne saurait être responsable pour tout préjudice, quel qu'il soit, résultant d'une activité professionnelle.

### LA COMMANDE

#### 2.1. Informations lors de la commande : renseignements à fournir

Vous devez vérifier l'exhaustivité et la conformité des renseignements que vous nous fournissez lors de la commande, notamment concernant l'adresse de livraison.

Nous ne pourrions être tenus pour responsable d'éventuelles erreurs de saisie et des conséquences qui en découlent (par exemple des retards ou des erreurs de livraisons). Dans ce contexte, les frais engagés pour la réexpédition de la commande pourrait être à votre charge.

## **2.2. Commande d'un produit pour un usage hors de France : vous devez faire attention**

Vous devez prendre en considération le fait que, dans le cadre de la délocalisation d'une commande ou d'un produit vers un autre pays que la France métropolitaine, vous demeurez l'importateur (ou l'acquéreur intra-communautaire) du ou des produits concernés.

Les droits de douanes, taxes locales, droits d'importation, ou taxes d'Etat susceptibles d'être exigés sont sous votre responsabilité.

Vous devez vous renseigner auprès des autorités locales de votre résidence sur les conditions d'entrée des produits commandés et vous devez effectuer toute déclaration et/ou paiement correspondants auprès des organismes compétents du pays concerné.

En outre, vous devez vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des produits ou services que vous envisagez d'acheminer. Vous devez aussi vous assurer que les spécificités techniques propres au constructeur respectent la législation du pays concerné.

Si vous ne respectez pas la législation du pays ou vous aurez introduit les produits, nous ne pourrions en être tenus pour responsable.

## **2.3. Le paiement du prix**

Le paiement est réalisé auprès de Rue Du Commerce qui nous reversera ensuite le montant de la vente. Les modes de paiements disponibles et leurs conditions peuvent-être trouvés dans les Conditions Générales de Vente de Rue Du Commerce.

## **LA LIVRAISON**

### **3.1. Le transport : mode et coûts ?**

Les produits vous seront livrés à l'adresse que vous aurez indiquée sur le bon de commande. Nous nous réservons le droit de facturer une participation aux frais de port. La participation demandée est détaillée et indiquée avant la validation de la commande.

Dans le cas où l'adresse indiquée ne serait pas correcte ou incomplète, nous serons en droit de réclamer le paiement de nouveaux frais de livraison.

### **3.2. Dates de livraison : quand vos produits arriveront-ils ?**

Une date limite de livraison vous sera communiquée avant la validation de votre commande, compte tenu du choix du transporteur souhaité. Les délais de livraison applicables sont ceux indiqués lors de la validation de votre commande. Ils commencent à courir à compter de l'expédition de la commande.

## **RÉCEPTION DE LA COMMANDE**

### **4.1. La personne qui reçoit le colis : le soin à apporter ?**

Attention, si vous confiez la réception du produit à un tiers (concierge de votre immeuble, hôtesse d'accueil sur le lieu de travail, ...) celui-ci reçoit le colis en votre nom et pour votre compte. Il endosse donc la responsabilité de la conformité de la réception.

A ce titre, vous devez donc lui demander d'être vigilant sur le suivi des précautions d'usage et lui rappeler d'apporter à la chose reçue le même soin que s'il en était personnellement destinataire.

Pour tout colis dont vous contestez la livraison, vous devez nous faire part d'une contestation de livraison depuis votre espace client dans les plus brefs délais, le transporteur pouvant refuser la contestation si elle est faite trop tardivement. Après enquête, et si la non livraison est avérée, dans le cas où les articles expédiés ne sont plus disponibles, un remboursement correspondant au montant de la commande vous sera adressé.

Nous vous demandons d'être particulièrement vigilant lors de la réception de votre commande à propos de sa vérification (article 4.2) et la constatation d'une éventuelle anomalie (article 4.3).

#### **4.2. La vérification initiale : quelles précautions d'usage ?**

Nous vous invitons à vérifier (ou à faire vérifier par le mandataire qui reçoit) l'état apparent des produits à la livraison avec le livreur. Quel que soit le transporteur et en présence d'une anomalie apparente (avarie, produit manquant par rapport au bon de livraison, colis endommagé extérieurement, bruit anormal, produits cassés, etc...), vous devez refuser le colis.

A défaut, vous devez obligatoirement :

- Déballer le colis en présence du livreur,
- Incrire des réserves manuscrites circonstanciées en faisant signer le livreur à côté. Les réserves prises par le destinataire à la livraison constituent des moyens de preuve de l'existence et de l'importance du dommage. Veillez à être précis et complet dans leurs rédactions (la simple mention « sous réserve de déballage » est considérée comme trop générale et imprécise),
- Notifier par lettre recommandée avec accusé réception un courrier de protestation motivé à votre transporteur dans un délai de trois (3) jours à compter de la réception conformément aux dispositions de l'article L.133-3 du Code de commerce),
- Nous notifier par courriel via votre espace client ou courrier recommandé avec accusé réception dans un délai de trois (3) jours ouvrés suivant la livraison de votre colis,

Pour des raisons probatoires, nous vous recommandons de nous communiquer des photographies sous toutes les faces de votre colis dans ce même délai.

Au moindre problème à la réception, il est indispensable que vous conserviez les éléments dans l'état dans lequel ils vous ont été livrés (accessoires, notices, emballage(s) et suremballage(s) compris).

Si les produits doivent être renvoyés, vous présenterez une demande de retour via votre espace client. Cette demande sera accompagnée, le cas échéant, de la copie du courrier adressé au transporteur ou du "constat de spoliation" (constat 170 pour la Poste) ou du "relevé d'anomalie" obtenu du transporteur. Par précaution, nous vous demandons de conserver un double de ce formulaire. En cas d'absence d'une anomalie liée au transport, la demande du numéro de retour peut être faite par téléphone auprès de notre service client. Le retour s'effectuera conformément aux modalités de l'article 7 décrites ci-après.

En tout état de cause, ces précautions ne font pas obstacle au bénéfice des garanties légales et de l'exercice du droit de rétractation. Néanmoins, pour que votre rétractation soit acceptée, vous devez auparavant nous avoir informés de l'anomalie ou de la spoliation.

#### **4.3. Vous repérez une anomalie ou une spoliation : comment réagir ?**

**Dans le cadre d'une livraison effectuée par la Poste**, si le colis arrive ouvert et/ou endommagé (notamment avec la présence du scotch jaune " La Poste ") nous vous invitons à le refuser.

Si vous ou votre mandataire décide d'accepter la marchandise, vous devez être attentif à :

- Incrire des réserves manuscrites circonstanciées sur l'anomalie constatée et
- Remplir parallèlement un "relevé d'anomalie " comme l'exige la réglementation de la Poste. Ce formulaire devra nous être adressé afin que nous puissions ouvrir une enquête et entamer une procédure d'indemnisation, le cas échéant.

Si vous ou votre mandataire préfère refuser la marchandise, en plus des "réserves manuscrites circonstanciées" à émettre, vous devrez demander au transporteur que le colis nous soit renvoyé, accompagné d'un "constat de spoliation" (constat 170). De manière préventive, nous vous conseillons de garder un double de ce formulaire.

**Dans le cadre d'une livraison effectuée par d'autres transporteurs**, que vous acceptiez ou non la livraison, pour tout colis ouvert et/ou endommagé, vous devrez émettre des "réserves manuscrites circonstanciées " que vous notifierez sur le bordereau du livreur et dont vous nous informerez par courrier, ainsi que le transporteur, dans les trois (3) jours ouvrés suivant la livraison.

#### **4.4. Vous constatez une erreur de livraison : que faire ?**

Pour le cas où vous recevez une livraison ne vous étant pas destinée, nous vous prions de refuser le colis. Dans le cas où vous l'auriez accepté, vous êtes prié de garder le colis en l'état et d'en informer aussitôt notre service client.

**Produits livrés non conformes à la commande.** En cas de produit non conforme, vous pourrez formuler vos réclamations auprès de notre service client.

Il vous sera demandé de décrire précisément les motifs justifiant la non-conformité et des photos pourront vous être demandées.

Nous vous rappelons que conformément à l'article 1302-1 du Code civil, dans le cas où vous recevez une commande qui ne vous est pas destinée, vous êtes alors dans l'obligation de la rendre. A défaut, nous serons en droit de vous facturer le produit que vous avez indûment reçu.

## **MODALITÉS GÉNÉRALES DE RETOUR**

### **6.1. Une gestion efficace des retours**

Nous mettrons tout en œuvre afin de régulariser le problème que vous rencontrerez dans les meilleurs délais.

Pour garantir un meilleur traitement du retour, l'efficacité du diagnostic et la rapidité de l'intervention des fabricants, une demande de retour devra être faite directement en indiquant les motifs de retour via notre formulaire retour disponible dans votre espace client.

En cas de rétractation, le retour est alors à votre charge. Attention, le colis retour étant placé sous votre responsabilité, Nous ne pourrions être tenus pour responsables en cas de perte ou d'avarie sur votre colis retour. Nous vous inviterons à contacter le transporteur pour ouvrir un litige et le cas échéant, obtenir un dédommagement auprès de lui.

Nous vous informons que certains documents liés au(x) colis pourront vous être réclamés. Vous devrez donc demeurer en possession de tous les éléments reçus (emballage compris pour des raisons de sécurité des produits) jusqu'à la résolution complète de vos réclamations.

Aussi, en cas de réception d'un produit non conforme (produit ne correspondant pas au produit qui devait être retourné), les frais de retour resteront à la charge du client.

Un mail vous sera adressé afin de vous informer du refus de prise en charge.

### **6.2. Un retour complet de la commande : Documents + Produits + Accessoires**

Lors du retour, nous vous recommandons de sur-emballer les emballages d'origine de vos produits, car nous ne pourrions reprendre que les produits renvoyés **dans leur intégralité (emballages, câbles, accessoires, coupons de garantie, drivers, manuels, housses, caches, protections, etc...), avec leur emballage d'origine**, l'ensemble devant être intact et en bon état.

Vous devez accompagner votre retour d'un double de la facture.

Le remboursement ou l'échange suppose que vous n'ayez pas endommagé le produit, ou que vous ne l'ayez pas renvoyé incomplet.

A défaut, nous serons en droit d'appliquer une décote sur le produit retourné.

Au cas où le produit serait arrivé sans emballage ou endommagé au SAV, nous nous réservons le droit de vous retourner le produit en l'état.

### **6.3. Les risques du retour : précautions à prendre**



Nous attirons spécialement votre attention sur le fait qu'en l'absence d'étiquette prépayée vous devez retourner le produit :

- en veillant à la parfaite couverture d'assurance des risques de retour, en rapport avec la facture d'achat.
- en déclarant la valeur du produit, telle qu'elle résulte de la facture d'achat

En effet, en cas de retour à votre charge et hors assurance complémentaire, vous êtes informés que le transporteur ne vous indemniserait qu'à hauteur du barème légal.

En cas de commande d'un produit destiné à l'enregistrement de données, nous recommandons au client de procéder à la sauvegarde de ses données avant de retourner le produit. Les produits informatiques qui comportent un stockage de données sont susceptibles d'être reformatés. Nous ne saurions être tenus pour responsable de la perte des données contenues dans le produit retourné. Ainsi, aucun préjudice lié à la perte de données présentes dans un produit retourné ne sera pas indemnisé.

#### **6.4. Cas d'une erreur ou d'une non-conformité apparente : Le retour est à notre charge**

En cas d'erreur de livraison sur la référence du produit commandé ou de non-conformité apparente avérée : une procédure de retour vous sera adressée par mail, afin d'effectuer le renvoi de ce(s) produit(s) à nos frais (à moins que nous fassions directement appel à un transporteur pour une reprise de la marchandise à votre domicile, en fonction du mode de transport aller du produit).

Les retours sont alors à adresser rapidement à notre service après-vente avec leur emballage d'origine, complets (cf : article 6.2 ci-dessus) en bon état et en suivant notre procédure de retour. En toute hypothèse, vous veillerez à choisir un emballage adapté pour le retour.

Pour des raisons d'hygiène, les colis retour devront également être propres et ne pas faire courir de risque sanitaire au personnel traitant le retour. Ainsi, la présence de déchets, détritiques ou tous autres éléments que les emballages, produits et éléments complémentaires demandés dans le colis retour et qui représentent un risque sanitaire pour le personnel, fera l'objet d'un refus de prise en charge. Des photos seront réalisées et la prise en charge sera refusée. Un mail vous sera adressé afin de vous informer du refus de prise en charge. Nous vous demanderons de nous fournir une étiquette prépayée afin de pouvoir vous renvoyer le produit en l'état.

## **LE DROIT DE RÉTRACTATION**

### **7.1. Le droit de rétractation**

Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours calendaires pour retourner à vos frais, les produits ne vous convenant pas. Ce délai court à compter du jour de la réception du produit, ou du dernier produit livré en cas de commandes de plusieurs produits. Ce délai expiré, vous ne disposez plus de ce droit de rétractation. Lorsque ce délai expire un week-end, jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au prochain jour ouvrable.

### **7.2. L'exercice du droit de rétractation : de quelle manière ?**

Afin d'assurer la bonne gestion des retours, nous vous invitons à signaler préalablement votre retour à notre service client, via le formulaire de contact disponible depuis votre espace client.

Dans l'hypothèse de l'exercice du droit de rétractation, vous pouvez demander le remboursement des sommes encaissées conformément aux dispositions légales en vigueur.

Ce droit de rétractation s'exerce sans pénalité. Toutefois, les frais de retour restent à votre charge et ce dernier doit être effectué par vos propres moyens selon les modalités définies ci-dessus.

Vous devez vous assurer que la commande pour laquelle vous vous rétractez est renvoyée complète, dans les conditions des articles 6.2. et 6.3, ci-dessus.

Enfin, seuls les articles en parfait état et retournés dans leur emballage d'origine pourront donner lieu à un remboursement. Dans le cas contraire, les produits vous seront renvoyés et des frais de réexpédition vous seront demandés.

### **7.3. Les restrictions au droit de rétractation**

Conformément aux dispositions légales en vigueur, vous ne pouvez pas vous rétracter sur les produits suivants :

- produits confectionnés selon les spécifications du consommateur, ou nettement personnalisés, ou, qui du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement
- produits d'enregistrement audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur :
- produits d'hygiène, beauté et santé, sous-vêtements, lingerie, maillots de bain, produits alimentaires ou en contact avec des aliments.

Compte tenu des règles applicables en matière de propriété intellectuelle, nous vous informons que les produits copiables, tels que les logiciels, jeux-vidéos, supports d'enregistrement etc., font l'objet de droits d'utilisation personnels et spécifiques réglementant les copies, la diffusion publique et la reproduction.

### **7.4. L'effet du droit de rétractation**

En cas d'exercice du droit de rétractation, nous vous remboursons dans un délai de 14 jours suivant la réception du retour. Attention : vous devrez effectuer le retour par vos propres moyens à l'adresse qui vous parviendra par mail à la validation de votre demande de retour. Le colis retour étant placé sous votre responsabilité, Nous ne pourrions être tenus pour responsables en cas de perte ou d'avarie sur votre colis retour. Nous vous inviterons à contacter le transporteur pour ouvrir un litige et le cas échéant, obtenir un dédommagement auprès de lui.

Une fois votre colis retour arrivé à notre entrepôt, vous serez alors remboursé par système de re-crédit (transaction sécurisée).

## **GARANTIES**

### **8.1. La garantie des produits : de quoi s'agit-il ?**

Lorsque vous achetez un produit vendu sur la Galerie Marchande, vous bénéficiez de deux garanties distinctes : une garantie commerciale et une garantie légale. Dans un cas comme dans l'autre, votre réactivité est une condition essentielle pour l'application de ces garanties.

### **8.2. Les garanties commerciales des constructeurs**

Les produits achetés sur la Galerie Marchande de Rue Du Commerce bénéficient de la garantie constructeur indiquée sur la fiche produit et/ou dans la notice jointe avec l'appareil, ou téléchargeable sur le site du constructeur. Nous attirons spécialement votre attention sur le fait que les pannes causées par une négligence, une détérioration ou une utilisation inappropriée ne sont généralement pas couvertes par la garantie du constructeur. En toute hypothèse, vous n'êtes pas privés des dispositions des garanties légales, notamment la garantie des vices cachés ou la garantie de conformité.

### **8.3. La garantie légale contre les défauts de conformité :**

Conformément aux articles L.217-4 à L.217-11 du Code de la consommation, vous bénéficiez d'une garantie contre les défauts de conformité des produits achetés sur notre site. Cette garantie contre les défauts de conformité s'applique au coût des pièces et main d'œuvre nécessaires à la remise en conformité de votre bien.

Pour être conforme à votre commande, le bien doit correspondre à la description donnée sur notre site et posséder les qualités présentées ou présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage.

Dans ce cas, il convient de nous faire état par écrit des défauts constatés et de nous renvoyer le ou les produits. Si le défaut de conformité est bien confirmé par les tests en SAV, nous procéderons à l'échange ou à la réparation du bien en fonction du coût que cela représente conformément à l'article L.217-9 du Code de la consommation.

Conformément à l'article L.217-11 du Code de la consommation, les frais de retour vous seront remboursés, sur justificatifs, après retour de votre produit si le défaut de conformité est confirmé.

Vous êtes donc invité à conserver les justificatifs de vos retours. A défaut, si vous ne joignez pas vos justificatifs, vous serez remboursé au tarif postal de base de l'acheminement d'un colis.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie

#### **8.4.La garantie légale contre les vices cachés : Que signifie-t-elle ?**

Conformément à l'article 1641 du code civil, le vendeur est tenu de la garantie a raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Le consommateur doit rapporter la preuve d'un vice caché, antérieur à la vente et empêchant l'usage du produit.

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

#### **8.5. La mise en œuvre des garanties : rappel sur le processus de retour :**

Pour toute garantie, légale ou contractuelle, le retour s'exerce selon les modalités de l'article 6.

Sauf produit non-conforme ou prise en charge du retour (selon les dispositions des articles 7.1 et suivants ci-dessus), les frais et risques liés au retour du produit défectueux sont à votre charge.

#### **Régime de garantie : Garantie légale de conformité**

##### **Champ d'application :**

Vente de biens entre professionnels et consommateurs. S'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

##### **Défauts visés :**

- \* Bien impropre à l'usage habituel.
- \* Bien ne présentant pas les caractéristiques convenues ou impropre à l'usage spécial recherché par acheteur.

##### **Réparation :**

- \* Réparation ou remplacement du bien.
- \* Résolution de la vente si la réparation ou le remplacement sont impossibles

##### **Preuve :**

La charge de la preuve de l'utilisation défectueuse exclusive de garantie repose sur le vendeur

##### **Durée :**

2 ans à compter de la délivrance du bien. Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficiera d'une extension de garantie de 6 mois courant à compter de la mise à disposition du bien réparé.

#### **Régime de garantie : Garantie contre les vices cachés**

##### **Champ d'application :**

Toute vente, quel que soit la qualité des parties et nature du bien vendu

##### **Défauts visés :**

Vice non apparent au moment de la vente et qui rend le bien impropre à sa destination ou réduit fortement son usage

**Réparation :**

Résolution de la vente ou réduction du prix

**Preuve :**

Le consommateur doit rapporter la preuve

d'un vice caché, antérieur à la vente et empêchant l'usage du produit.

Le plus souvent, la preuve de l'existence du vice nécessitera une expertise

**Durée :**

2 ans à compter de la découverte du vice.

**8.4. Limite des garanties légales et contractuelles : jusqu'où ? :**

Nous attirons spécialement votre attention sur le fait que la garantie ne couvre pas l'usure normale d'un produit (par exemple, les cartouches, lampes, batteries, etc.).

**Vous êtes soumis à une obligation de prudence dans l'utilisation de vos produits.** La preuve d'une panne causée par une négligence, une détérioration ou une utilisation non conforme rendrait inefficace les garanties associées à l'appareil (notamment toutes causes externes à l'appareil telles qu'un choc, une chute, la foudre, l'oxydation, réparation par une personne non agréée, exposition à la chaleur, corps étrangers...).

Dans ce cas précis, le produit pourra vous être retourné en l'état, ou réparé sur acceptation et paiement préalable d'un devis établi par le fabricant.

Il est rappelé que nous ne saurions être tenue responsable en cas de refus du constructeur d'appliquer sa garantie pour les raisons légitimes, exposées ci-dessus. De même, vous reconnaissez que nous ne pouvons être responsable que des préjudices matériels et découlant directement de la commande.

En toute hypothèse, la garantie constructeur et la souscription d'une garantie complémentaire ne prive pas l'acheteur et/ou le consommateur des dispositions des garanties légales (notamment la garantie des vices cachés ou la garantie légale de conformité).

## **MENTIONS LÉGALES & RESPONSABILITÉ**

### **10.1. Exonération de responsabilité : les cas de force majeure.**

Sont considérés comme cas fortuit ou force majeure exonératoires de responsabilité tous faits ou circonstances irrésistibles, imprévisibles et indépendants de la volonté des parties.

Dans de telles circonstances, un rapprochement est à privilégier afin d'examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie.

### **10.2. Loi informatique, fichiers et libertés**

Conformément à la loi française "Informatique et libertés" n°78-17 du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données vous concernant et vous pouvez exercer ce droit en nous contactant via votre espace client.

### **10.3. Les moyens de communication**

Nous vous invitons à passer par votre espace client, pour toute question relative au suivi de votre commande, à l'exercice du droit de rétractation et ou de la garantie de votre produit.

### **10.4. Vente internationale : application de la loi française**

Tout différend auquel la commande pourrait donner lieu, concernant par exemple l'exécution, l'interprétation, la validité ou son annulation sera régi au fond par le droit français (pour les règles de formes, comme les règles de fond), à l'exclusion des dispositions de la Convention de Vienne du 11 avril 1980 sur la vente internationale de

marchandises.

#### **10.5. Portée des présentes conditions : l'invalidation d'une clause ne touche pas les autres**

L'invalidation d'une clause ne touche pas les autres

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

#### **10.6. Médiation**

si après avoir épuisé les voies de recours auprès de notre service consommateur, une incompréhension ou un désaccord persiste entre nous et sous réserve des conditions de recevabilité prévues par le Code de la consommation, vous pouvez vous adresser gratuitement au Médiateur de la consommation dont nous relevons, qui tentera de rapprocher les Parties en vue d'une solution amiable : Le cas échéant, merci de nous contacter pour obtenir ses coordonnées.

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de règlement en ligne des litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne.

Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr>

Vous restez libre d'accepter ou de refuser le recours à la médiation et, en cas de recours à la médiation, chaque partie est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

## **ANNEXES**

### **Annexe 1 : Dispositions du Code de la consommation concernant la garantie légale de conformité**

#### **Article L217-4**

Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

#### **Article L217-5**

Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

#### **Article L217-12**

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

### **Annexe 2 : Dispositions du Code civil concernant la garantie contre les vices cachés**

**Article 1641**

Le vendeur est tenu de la garantie a raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

**Article 1648**

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.