

# Conditions Générales d'Utilisation

## EURO INFORMATION PLATEFORME DE SERVICES EXTERNES



## Table des matières

<b>PREAMBULE</b> .....	4
<b>ARTICLE 1. DEFINITIONS</b> .....	4
<b>ARTICLE 2. OBJET</b> .....	6
<b>ARTICLE 3. ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION</b> .....	7
<b>ARTICLE 4. SPECIFICATIONS TECHNIQUES</b> .....	7
<b>ARTICLE 5. ROLE DE L'OPERATEUR</b> .....	7
▪ <b>Article 5.1. Intervention de EI PSE en tant que simple intermédiaire</b> .....	7
▪ <b>Article 5.2. Obligation générale d'information précontractuelle : loyauté, clarté et transparence</b> ... 8	
<i>Article 5.2.1. Dispositions générales</i> .....	8
<i>Article 5.2.2. Transparence financière</i> .....	8
<b>ARTICLE 6. AVIS EN LIGNE</b> .....	8
<b>ARTICLE 7. CONDITIONS D'ACCES ET DE REFERENCEMENT</b> .....	10
▪ <b>Article 7.1. Inscription en tant que Client et accès à la Plateforme</b> .....	10
<i>Article 7.1.1. Inscription en tant que Client lors de la première connexion de l'Utilisateur</i> .....	10
<i>Article 7.1.2. Connexions suivantes à la Plateforme</i> .....	11
<i>Article 7.1.3. Identifiants</i> .....	11
<i>Article 7.1.4. Désinscription du Client</i> .....	11
▪ <b>Article 7.2. Référencement en tant que Vendeur</b> .....	11
<b>ARTICLE 8. SERVICES</b> .....	12
▪ <b>Article 8.1. Services offerts à tout Utilisateur</b> .....	12
<i>Article 8.1.1. Recherche par catégories et sous catégories</i> .....	12
<i>Article 8.1.2. Recherche par le moteur de recherche</i> .....	12
<i>Article 8.1.3. Recherche filtrée</i> .....	12
▪ <b>Article 8.2. Services proposés aux Clients</b> .....	12
<i>Article 8.2.1. Commandes de Produits</i> .....	12
<i>Article 8.2.2. Gestion des Commandes</i> .....	13
<i>Article 8.2.3. Avis</i> .....	13
▪ <b>Article 8.3. Services proposés aux Vendeurs</b> .....	13
<b>ARTICLE 9. OBLIGATION DES PARTIES</b> .....	13
▪ <b>Article 9.1. Obligations des Utilisateurs</b> .....	13
▪ <b>Article 9.2. Obligations de EI PSE</b> .....	14
<b>ARTICLE 10. RESPONSABILITE</b> .....	14
▪ <b>Article 10.1. Principes généraux</b> .....	14
▪ <b>Article 10.2. Statut d'hébergeur</b> .....	15

---

▪ Article 10.3. Litiges entre Clients et Vendeurs.....	15
ARTICLE 11. FORCE MAJEURE .....	16
ARTICLE 12. PROPRIETE INTELLECTUELLE .....	16
▪ Article 12.1. Titularité des droits de propriété intellectuelle des Vendeurs .....	16
▪ Article 12.2. Titularité des droits de propriété intellectuelle de EI PSE.....	16
ARTICLE 13. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL .....	17
▪ Article 13.1. Concernant les traitements réalisés par EI PSE .....	17
▪ Article 13.2. Concernant les traitements réalisés par le Vendeur .....	18
▪ Article 13.3. Concernant les données des Clients .....	18
Article 13.3.1 – Mode Marketplace .....	18
Article 13.3.2- Mode Affiliation .....	18
ARTICLE 14. SERVICE CLIENT .....	18
ARTICLE 15. VALIDITE DES CGU .....	19
ARTICLE 16. MODIFICATION DES CGU .....	19
ARTICLE 17. DISPOSITIONS GENERALES .....	19
ARTICLE 18. COMPETENCE ET DROIT APPLICABLE .....	19
ANNEXE 1 : Informations en matière d'obligations civiles et fiscales.....	21

## PREAMBULE

La société EURO INFORMATION PLATEFORME DE SERVICES EXTERNES (EI PSE), Société par Actions Simplifiées au capital social de 8 000 000 d'euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Strasbourg sous le numéro 882 487 408, dont le siège social est sis 4 rue Frédéric-Guillaume RAIFFEISEN 67000 STRASBOURG (ci-après « EI PSE » ou « l'Opérateur ») édite et exploite la plateforme internet accessible par les Clients du CREDIT MUTUEL et du CIC aux adresses suivantes :

<https://creditmutuel.lekiosqueaservices.fr/>, <https://creditmutuel.lekiosqueaservices.fr/pro/>

<https://cic.lekiosqueaservices.fr/>, <https://cic.lekiosqueaservices.fr/pro/>

et via l'onglet « services de nos partenaires » sur l'espace personnel de leur banque à distance (ci-après « la Plateforme »).

La Plateforme propose un service d'intermédiation entre des vendeurs professionnels (ci-après « les Vendeurs ») et des acheteurs consommateurs ou professionnels, (ci-après « les Clients ») clients du CREDIT MUTUEL ou du CIC (ci-après « la Banque ») pour la fourniture de prestations de service et de biens en corrélation avec les services bancaires (ci-après « les Produits »).

Dans ce cadre, il est rappelé que EI PSE intervient en tant qu'Opérateur de la Plateforme, comme simple intermédiaire technique. Son rôle est limité à l'hébergement des offres des Vendeurs sur la Plateforme et à la mise en relation de ces derniers avec les Clients.

Par ailleurs, la vente en elle-même de Produits auprès des Clients est régie par les Conditions Commerciales de la Plateforme complétée par les Conditions Générales de Vente Spécifiques du Vendeur.

**TOUTE UTILISATION EFFECTUEE A QUELQUE TITRE QUE CE SOIT DE LA PLATEFORME IMPLIQUE OBLIGATOIREMENT L'ACCEPTATION SANS RESERVE, PAR L'UTILISATEUR, DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION (CGU).**

## ARTICLE 1. DEFINITIONS

Les termes, mentionnés ci-dessous, ont dans les présentes Conditions Générales d'Utilisation, la signification suivante :

- « **Back-Office** » : désigne l'interface permettant au Vendeur d'accéder à son espace personnel, de configurer sa Boutique en ligne et de suivre ses Commandes. L'accès au Back-Office se fait à partir des Identifiants.
- « **Banque** » : désigne indistinctement le CREDIT MUTUEL et/ou le CIC. Les Utilisateurs et Clients sont nécessairement des clients de la Banque.
- « **Boutique en ligne** » : désigne l'espace attribué par l'Opérateur au Vendeur sur la Plateforme lui permettant de présenter sa société ainsi que ses Produits.

- « **Client** » : désigne toute personne physique ou morale, à l'exception des mineurs et majeurs protégés, cliente du CREDIT MUTUEL ou du CIC, accédant à la Plateforme et procédant à une Commande de Produit auprès d'un Vendeur.
- « **Commande** » : désigne l'achat de tout Produit auprès du Vendeur par un Client via la Plateforme, directement sur celle-ci ou par renvoi sur le Site du Vendeur.
- « **CGV du Vendeur** » : désigne les Conditions Générales de Vente que le Vendeur souhaite appliquer à la vente de ses produits.
- « **Conditions Particulières / Conditions Générales de Services [Vendeur] ou CP-CGS [Vendeur]** » : désigne les conditions contractuelles encadrant la fourniture de Services de la Plateforme par EI PSE aux Vendeurs.
- « **Conditions Commerciales de la Plateforme** » : désigne le socle commun des conditions commerciales régissant toute transaction réalisée par l'intermédiaire de la Plateforme, qui est complété par les CGV spécifiques du « Vendeur » propres à chaque Vendeur. Les Conditions Commerciales de la Plateforme reprenant les informations légales exigées par le Code de la Consommation sont disponibles en annexe des CGU ainsi que dans la rubrique spécifique qui y est dédiée.
- « **Conditions Générales d'Utilisation** » ou « **CGU** » ou « **Contrat** » : désigne les présentes conditions contractuelles mises à disposition sur la page d'accueil de la Plateforme, afin d'encadrer l'utilisation de celle-ci par tout Utilisateur.
- « **Contenus** » : désigne l'ensemble des informations, textes, logos, marques, animations, dessins et modèles, photographies, données, liens hypertextes, et de façon générale tous les éléments et contenus du Vendeur, publiés sur la Plateforme.
- « **Contrat de vente** » : désigne le contrat encadrant la vente d'un Produit, composé des CGV du Vendeur, complétées des Conditions Commerciales de la Plateforme.
- « **Espace Client** » : désigne l'interface hébergée sur la Plateforme dans laquelle est regroupé l'ensemble des données fournies par le Client et lui permettant de gérer ses Commandes. L'accès à l'Espace Client se fait grâce aux Identifiants.
- « **Espace personnel de la banque à distance** » : désigne l'espace personnel permettant aux Clients du CREDIT MUTUEL ou du CIC d'accéder à leur banque à distance.
- « **Identifiants** » : désigne l'adresse email du Client et le mot de passe généré par ce dernier, nécessaires à l'accès à son Espace Client sur la Plateforme.
- « **Identifiant Numérique Bancaire** » : désigne l'identifiant du Client lui permettant d'accéder à son Espace personnel de la banque à distance. Il se compose d'un code personnel et d'un mot de passe et est complété par un procédé d'authentification forte.
- « **Lead qualifié** » : désigne le flux des données Client, ce dernier ayant répondu à un questionnaire fourni par EI PSE dans l'objectif de procéder à l'achat d'un Produit directement auprès du Vendeur (vente par Affiliation).
- « **Mode Marketplace** » : désigne le modèle où la transaction relative au Produit est réalisée directement sur la Plateforme, sans renvoi du Client vers le Site du Vendeur.

- « **Mode Affiliation** » : désigne le modèle où la transaction relative au Produit vendu est réalisée sur le Site du Vendeur, par un renvoi automatique du Client lorsque celui-ci fait connaître son intention de commander le Produit dudit Vendeur.
- « **Parties** » : désigne ensemble EI PSE et l'Utilisateur.
- « **Plateforme** » : désigne la Plateforme internet accessible aux adresses suivantes : <https://creditmutuel.lekiosqueaservices.fr/>, <https://creditmutuel.lekiosqueaservices.fr/pro/>, <https://cic.lekiosqueaservices.fr/>, <https://cic.lekiosqueaservices.fr/pro/> et via l'onglet « services de nos partenaires » sur l'Espace personnel de la banque à distance des Clients. La Plateforme regroupe l'ensemble des pages web, services et fonctionnalités proposés aux Utilisateurs.
- « **Prestataire de Services de Paiement** » ou « **PSP** » : désigne la société, détentrice d'un agrément bancaire, fournissant, par l'intermédiaire de EI PSE, des services de paiement aux Vendeurs afin de leur permettre d'encaisser les paiements des Clients. Le Prestataire de Services de Paiement de l'Opérateur est PAYSURF, Etablissement de Paiement enregistré auprès de l'ACPR sous le numéro 9695000H36HO0ZTP9588.  
([https://www.regafi.fr/spip.php?type=simple&id\\_secteur=1&lang=fr&denomination=PAYSURF&page=af&id=405](https://www.regafi.fr/spip.php?type=simple&id_secteur=1&lang=fr&denomination=PAYSURF&page=af&id=405))
- « **Produits** » : désigne l'ensemble des biens et services proposés par le Vendeur au Client via la Plateforme.
- « **Services** » : désigne l'ensemble des services proposés par EI PSE aux Utilisateurs par l'intermédiaire de la Plateforme, et notamment la mise en relation des Clients avec les Vendeurs dans le cadre du Service Plateforme.
- « **Service Plateforme** » : désigne la possibilité pour le Vendeur de commercialiser ses Produits sur la Plateforme.
- « **Site** » : désigne le Site de vente du Vendeur sur lequel les Clients peuvent être renvoyés pour effectuer certaines commandes.
- « **Utilisateur** » : désigne toute personne qui accède et navigue sur la Plateforme, qu'il soit Vendeur, Client, ou simple internaute.
- « **Vendeur** » : regroupe les Vendeurs dont les Produits sont référencés sur la Plateforme.

## ARTICLE 2. OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation conclues entre EI PSE et l'Utilisateur ont pour objet de fixer les droits et obligations respectifs des Parties dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme et de l'ensemble des Services qui y sont proposés.

Elles apportent par ailleurs à l'Utilisateur, de manière claire loyale et transparente, l'ensemble des informations légalement obligatoires.

La vente des Produits par le Vendeur au Client est régie par le Contrat de Vente, composé :

- Des CGV de chaque Vendeur spécifique au Produit vendu ;

- Eventuellement complétées des Conditions Commerciales de la Plateforme fournissant les conditions commerciales du service d'intermédiation et les conditions applicables à toutes les transactions réalisées par l'intermédiaire de la Plateforme ;

Les Conditions Commerciales de la Plateforme sont proposées afin d'harmoniser la politique commerciale applicable aux ventes de Produits sur la Plateforme.

En cas de contradiction entre les Conditions Commerciales et les CGV Vendeurs, les Conditions Commerciales s'appliqueront prioritairement, sauf dans l'hypothèse où les CGV du Vendeur, pouvant être mises en œuvre au regard des contraintes techniques de la Plateforme, seraient plus favorables au Client.

En tout état de cause la fiche produit présentant le Produit prévaudra sur les CGV du Vendeur.

### ARTICLE 3. ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

L'utilisation des fonctionnalités de la Plateforme et des Services implique l'acceptation des présentes CGU.

Ainsi, l'Utilisateur s'engage à lire attentivement les présentes Conditions Générales d'Utilisation lors de l'accès à la Plateforme et est invité à les télécharger, les imprimer et à en conserver une copie.

Il est précisé que les présentes CGU sont référencées en bas de chaque page de la Plateforme au moyen d'un lien hypertexte et peuvent ainsi être consultées à tout moment.

### ARTICLE 4. SPECIFICATIONS TECHNIQUES

En utilisant la Plateforme, l'Utilisateur reconnaît disposer des moyens et compétences nécessaires à l'utilisation des fonctionnalités proposées sur la Plateforme.

Les équipements nécessaires à l'accès et à l'utilisation de la Plateforme sont à la charge de l'Utilisateur, de même que les frais de télécommunications éventuellement induits par leur utilisation.

### ARTICLE 5. ROLE DE L'OPERATEUR

#### ▪ Article 5.1. Intervention de EI PSE en tant que simple intermédiaire

La Plateforme éditée par EI PSE consiste à mettre en relation, par voie électronique, les Vendeurs et les Clients en vue de la vente de Produits.

EI PSE n'exerce aucun contrôle sur l'exécution de cette vente et n'intervient pas dans la transaction opérée entre le Client et le Vendeur.

Le Contrat de vente (*c'est-à-dire les CGV du Vendeur, complétées par les Conditions Commerciales de la Plateforme*) est donc conclu entre le Client et le Vendeur, EI PSE intervenant comme simple intermédiaire technique.

Les indications sur les tarifs et les descriptions des Produits sont établies par les Vendeurs.

EI PSE est rémunérée par une commission prélevée sur les ventes de Produits achetés par les Clients auprès des Vendeurs.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ne confèrent en aucun cas aux Utilisateurs la qualité de salarié, mandataire, agent ou représentant de EI PSE.

▪ **Article 5.2. Obligation générale d'information précontractuelle : loyauté, clarté et transparence**

Article 5.2.1. Dispositions générales

En tant qu'opérateur de plateforme en ligne, EI PSE agit de manière neutre, claire et transparente.

EI PSE est susceptible d'entretenir un lien capitalistique ou de dépendance juridique avec certains vendeurs référencés, sans que cela n'influence le classement ou le référencement des Produits.

Les Produits présentés aux internautes sur la Plateforme sont référencés par catégories. Au sein de chaque catégorie, les Produits sont classés par ordre alphabétique.

L'Utilisateur peut également effectuer une recherche filtrée.

Si le nombre de visiteurs uniques mensuels sur la Plateforme est supérieur à cinq millions de visiteurs uniques par mois, EI PSE diffusera des bonnes pratiques.

Article 5.2.2. Transparence financière

Conformément aux articles 242 bis et 171 AX du Code Général des Impôts (CGI), EI PSE s'engage à :

- Délivrer aux Vendeurs en janvier de chaque année un état récapitulatif de l'ensemble des transactions et du chiffre d'affaires réalisé par l'intermédiaire de la Plateforme ;
- Fournir à l'ensemble des Vendeurs une information aussi précise que possible sur leurs obligations civiles et fiscales dans le cadre de la vente de leurs Produits via la Plateforme (cf. *Annexe 1 : Informations en matière d'obligations civiles et fiscales*) ;
- Le cas échéant, communiquer à l'Administration fiscale les informations légalement réquisitionnées par ses soins.

## ARTICLE 6. AVIS EN LIGNE

Dans un délai de 48 heures ouvrées suivant la réalisation du Produit commandé via la Plateforme, le Client recevra un courriel lui permettant de laisser un avis sur son expérience et notamment sur le Produit du Vendeur.

Les Clients pourront évaluer le Produit vendu en attribuant une note via des étoiles « de 0 à 5 » la note maximale étant 5 étoiles.

Dans le cadre de la diffusion d'avis en ligne réalisée sur la Plateforme, EI PSE s'engage expressément par les présentes à délivrer aux utilisateurs une information loyale, claire et transparente sur les modalités de publication et de traitement des avis mis en ligne. A ce titre, EI PSE s'engage notamment à afficher la date de l'avis et ses éventuelles mises à jour.

EI PSE contrôlera les avis avant leur publication sur le fondement des critères suivants :

- L'avis déposé doit être relatif au service consommé ;



- Le contenu est sans rapport avec le produit noté, est faux ou fallacieux, relatif à un autre produit/vendeur, ne correspond pas au commentaire ou est sans fondement ;
- L'avis mentionne le prix ;
- L'avis comporte des références à d'autres sites Internet et/ou contient une URL et/ou intègre des liens hypertextes qui renvoient vers d'autres sites Internet ou incite à un achat chez un concurrent ;
- Le contenu textuel comporte des caractères aléatoires ou est inintelligible.
- Le contenu textuel comporte des informations personnelles ou tout autre information susceptible d'aboutir à un vol d'identité : le nom ou le prénom d'individus qui ne sont pas des personnes publiques, un numéro de téléphone, une adresse physique précise ou une adresse email, un numéro de carte de crédit, de sécurité sociale, de compte bancaire...
- Le contenu est diffamatoire, haineux, discriminatoire, obscène, violent, injurieux, homophobe, raciste ou incite à la diffamation, à la haine, à la discrimination, à l'homophobie, au racisme ou à la violence et de manière générale est contraire aux bonnes mœurs ou à toute législation/réglementation en vigueur ;
- L'avis viole tout droit d'auteur, brevet, marque de commerce, secret commercial ou autres droits de propriété ou droits de publicité ou de confidentialité de tout tiers ; et/ou pour lequel il a été payé ou a reçu une rétribution par tout tiers ;
- L'avis fait référence à l'un des domaines suivants : origines raciales ou ethniques, sexe, religion, opinions politiques ou syndicales, santé ;
- Le contenu contient une image inappropriée ;
- Les attributs de l'avis comportent des éléments concrets de conflits d'intérêts ;
- L'avis a été rédigé par un mineur ;
- L'avis est un contenu dupliqué ou identifié comme étant du spam ;
- L'avis comporte un appel à une action en justice ;
- L'avis est utilisé à des fins personnelles ou professionnelles et notamment à des fins promotionnelles ou publicitaires ;
- Intervention du service client ayant permis de résoudre favorablement le litige ;
- Le Client a demandé la suppression ou la modification de son avis ;

Dans le cas où l'avis déposé par un Client contreviendrait à l'un des critères évoqué ci-avant, EI PSE contactera l'auteur de l'avis afin que celui-ci modifie l'avis déposé.

En cas de refus du Client, ou si après modification l'avis n'est toujours pas conforme aux critères énoncés par EI PSE, cette dernière refusera de publier l'avis concerné. Dans cette hypothèse, EI PSE indiquera au Client dont l'avis n'a pas été publié, les raisons qui justifient son rejet.

En cas de contrôle exercé sur les avis, EI PSE s'engage à ce que les traitements de données à caractère personnel réalisés dans ce cadre soient conformes à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée et au RGPD.

Aucune contrepartie n'est fournie par EI PSE en échange du dépôt d'avis d'un Client.

Les avis seront publiés par ordre chronologique.

Le délai maximal de publication d'un avis est de sept jours.

Le délai maximal de conservation d'un avis sur la Plateforme est de trois ans.

Enfin, EI PSE met en place une fonctionnalité gratuite qui permet à tout Utilisateur de signaler un problème sur un avis, en adressant un courriel à : [contactlekiosque@ei-pse.com](mailto:contactlekiosque@ei-pse.com)

Ainsi, tout Client souhaitant écrire à EI PSE au sujet d'un avis en particulier sera invité à lui écrire à cette adresse : [contactlekiosque@ei-pse.com](mailto:contactlekiosque@ei-pse.com)

A *posteriori*, et en cas de signalement pertinent, EI PSE s'engage à supprimer un avis dans la mesure où celui-ci :

- Ne respecterait pas les présentes Conditions Générales ;
- Contiendrait des contenus injurieux, diffamatoires, racistes ou illicites.

## ARTICLE 7. CONDITIONS D'ACCES ET DE REFERENCEMENT

Tout Utilisateur peut accéder à la Plateforme et consulter les Produits proposés.

### ▪ Article 7.1. Inscription en tant que Client et accès à la Plateforme

Tout Utilisateur souhaitant avoir un accès à l'intégralité des fonctionnalités proposées par la Plateforme devra préalablement se créer un Espace Client afin de pouvoir acheter des Produits. Ne sont autorisés à créer un Espace Client que les clients du CREDIT MUTUEL et du CIC titulaire d'un contrat de banque à distance et, s'agissant des personnes physiques, uniquement les majeurs non protégés.

L'inscription sur la Plateforme en tant que Client est gratuite.

#### Article 7.1.1. Inscription en tant que Client lors de la première connexion de l'Utilisateur

Lorsque de la première connexion du Client à la Plateforme, ce dernier est renvoyé vers le site de sa Banque et est invité à s'identifier grâce à son Identifiant Numérique Bancaire.

Une fois identifié, le Client est de nouveau renvoyé vers la Plateforme et est invité à se créer un Espace Client.

Pour créer un Espace Client, l'Utilisateur est invité à fournir les informations suivantes :

- Nom, Prénom ;
- Date de naissance ;
- Adresse postale ;
- Adresse e-mail.

L'Utilisateur souhaitant devenir Client s'engage à fournir à EI PSE des données exactes, loyales et à jour, qui ne portent pas atteinte, à quelque titre que ce soit, aux droits des tiers et à communiquer à EI PSE toute mise à jour nécessaire des données communiquées lors de son inscription.

Enfin, l'Utilisateur devra valider les présentes CGU avant de finaliser son inscription.

L'adresse e-mail et le mot de passe constituent les Identifiants du Client.

Le Client s'engage à ne créer qu'un seul et unique Espace Client sur la Plateforme. EI PSE décline toute responsabilité quant aux conséquences dommageables que pourrait avoir l'utilisation d'Espaces Clients multiples pour un seul Client.

L'Utilisateur est entièrement responsable de l'exactitude et de la mise à jour des données communiquées dans le cadre de l'ouverture et de la gestion de son Espace Client.

### Article 7.1.2. Connexions suivantes à la Plateforme

L'Utilisateur accède à la Plateforme soit :

- Grâce à son Identifiant Numérique Bancaire dans le cadre d'un système d'authentification déporté via son Espace personnel de la banque distance ;
- Grâce au lien mis en place sur le site de la Banque au sein de l'Espace personnel de la banque à distance du Client.

La connexion avec l'Identifiant Numérique Bancaire est régie par le contrat conclu entre l'Utilisateur et la Banque pour la fourniture des services bancaires. En utilisant ce mode de connexion, l'Utilisateur accepte expressément que sa banque communique ses données personnelles à EI PSE pour permettre son identification sécurisée.

### Article 7.1.3. Identifiants

Le Client sera seul responsable de l'utilisation de ses Identifiants ou des actions faites par l'intermédiaire de son Espace Client.

Dans le cas où un Client divulguerait ou utiliserait ses Identifiants de façon contraire à leur destination, EI PSE pourra alors supprimer l'Espace Client sans préavis ni indemnité.

En aucun cas EI PSE ne saurait être tenue responsable en cas d'usurpation de l'identité d'un Client. Tout accès et action effectués à partir de l'Espace Client d'un Client seront présumés être effectués par ce Client, dans la mesure où EI PSE n'a pas pour obligation et ne dispose pas des moyens techniques lui permettant de s'assurer de l'identité des personnes ayant accès à la Plateforme à partir d'un Espace Client.

Toute perte, détournement, ou utilisation non autorisée des Identifiants d'un Client et leurs conséquences relèvent de la seule responsabilité du Client, ce dernier étant tenu d'en avertir EI PSE sans délai, par message électronique adressé à l'adresse suivante : [contactlekiosque@ei-pse.com](mailto:contactlekiosque@ei-pse.com)

En cas de perte, détournement, ou utilisation non autorisée de l'Identifiant Numérique Bancaire, l'Utilisateur devra avertir sa Banque conformément au contrat régissant la fourniture des services bancaires.

### Article 7.1.4. Désinscription du Client

Le Client peut à tout moment fermer son Espace Client en adressant un courriel à l'adresse : [contactlekiosque@ei-pse.com](mailto:contactlekiosque@ei-pse.com) ou en cliquant sur l'onglet dédié au sein de son Espace Client.

EI PSE procédera dans les meilleurs délais à une désactivation de l'Espace Client et adressera au Client un courriel lui confirmant la clôture de son Compte et de la suppression définitive de l'ensemble de ses éléments sur la Plateforme.

#### ▪ **Article 7.2. Référencement en tant que Vendeur**

Tout Vendeur garantit que les données qu'il communique à EI PSE sont exactes, sincères et conformes à la réalité. En cas de modification d'une information figurant son Kbis, le Vendeur devra immédiatement en informer EI PSE.

L'inscription ainsi que les relations contractuelles entre EI PSE et les Vendeurs souhaitant proposer des Produits sur la Plateforme sont régies par les CP-CGS [Vendeurs] disponibles sur demande par courriel à : [partenaires@ei-pse.com](mailto:partenaires@ei-pse.com)

En tout état de cause, ces CP-CGS [Vendeurs] seront communiquées au Vendeur avant son référencement.

## ARTICLE 8. SERVICES

### ▪ Article 8.1. Services offerts à tout Utilisateur

Tout Utilisateur peut accéder gratuitement à la Plateforme, ainsi qu'à ses différentes fonctionnalités.

Le principal Service proposé par EI PSE consiste à offrir à tout Utilisateur la possibilité de consulter les Produits référencés par catégorie en vue de pouvoir les commander auprès des Vendeurs référencés sur la Plateforme.

#### Article 8.1.1. Recherche par catégories et sous catégories

L'Utilisateur pourra accéder aux différentes catégories de Produits :

En cliquant sur la catégorie de son choix, l'Utilisateur pourra accéder à l'ensemble des sous-catégories correspondantes, à savoir :

Niveau 1 Activité Plateforme De Services Externes : EI PSE

Niveau 2 Sous activité : univers de besoin

Niveau 3 Code famille : Exemple : déménagement...

Niveau 4 Produit commercial : Nom du Vendeur Partenaire

Niveau 5 Code produit : Offre 1 du Vendeur Partenaire, Offre 2 du Vendeur Partenaire

#### Article 8.1.2. Recherche par le moteur de recherche

L'Utilisateur pourra utiliser le moteur de recherche pour rechercher un Produit.

Dans ce cas, les résultats correspondant à sa recherche seront présentés par défaut à l'Utilisateur selon un critère de pertinence déterminé comme suit : sont affichés en priorité les Produits présentant dans leur titre, leur description, leur fiche produit, le plus de liens avec les mots clés utilisés par l'Utilisateur.

#### Article 8.1.3. Recherche filtrée

Lors de toute recherche de Produit sur la Plateforme, l'Utilisateur pourra affiner ses requêtes selon les filtres proposés.

### ▪ Article 8.2. Services proposés aux Clients

En se créant un Espace Client conformément à l'article 7.2. des présentes, tout Client pourra accéder aux fonctionnalités suivantes :

#### Article 8.2.1. Commandes de Produits

Tout Client aura la possibilité de passer une Commande de Produits proposés par les Vendeurs via la Plateforme.

Toute Commande de Produit sera régie par les Conditions Commerciales de la Plateforme complétées par les CGV du Vendeur.

Les moyens de paiement proposés par l'intermédiaire de la Plateforme aux Clients sont fournis par le Prestataire de Services de Paiement

#### Article 8.2.2. Gestion des Commandes

En créant un Espace Client, le Client pourra suivre et gérer ses Commandes en cours.

Le Client pourra accéder à l'historique de l'ensemble de ses Commandes.

#### Article 8.2.3. Avis

Conformément à l'article 6 des présentes, EI PSE met à la disposition des Clients des moyens leur permettant d'évaluer un Vendeur et son Produit à l'issue de la vente dudit Produit.

#### ▪ **Article 8.3. Services proposés aux Vendeurs**

EI PSE propose aux Utilisateurs professionnels de son choix de devenir Vendeurs sur la Plateforme afin de pouvoir bénéficier de certains Services détaillés au sein des CP-CGS [Vendeurs], et notamment de pouvoir être mis en relation avec des Clients pour vendre leurs Produits.

Chaque Vendeur peut ainsi présenter ses Produits sur la Plateforme.

### **ARTICLE 9. OBLIGATION DES PARTIES**

#### ▪ **Article 9.1. Obligations des Utilisateurs**

Dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme, chaque Utilisateur s'engage à ne pas porter atteinte à l'ordre public et à se conformer aux lois et règlements en vigueur, à respecter les droits des tiers et les dispositions des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Chaque Utilisateur a pour obligation de :

- Se comporter de façon loyale et en bon père de famille à l'égard de EI PSE et des tiers ;
- Être honnête et sincère dans les informations fournies à EI PSE et, le cas échéant aux tiers Utilisateurs ;
- Utiliser la Plateforme conformément à son objet tel que décrit dans les présentes CGU ;
- Ne pas détourner la finalité de la Plateforme pour commettre des crimes, délits ou contraventions réprimés par le Code pénal ou par toute autre loi ;
- Respecter la vie privée des tiers et la confidentialité des échanges ;
- Respecter les droits de propriété intellectuelle de EI PSE portant sur les éléments de la Plateforme et le cas échéant, les droits de propriété intellectuelle des autres Utilisateurs ;
- Ne pas chercher à porter atteinte au sens des articles 323-1 et suivants du Code pénal aux systèmes de traitements automatisés de données mis en œuvre sur la Plateforme ;
- Ne pas modifier les informations mises en ligne par EI PSE ou par un autre Utilisateur ;
- Ne pas utiliser la Plateforme pour envoyer massivement des messages non sollicités (publicitaires ou autres) ;
- Ne pas diffuser des données ayant pour effet de diminuer, de désorganiser, de ralentir ou d'interrompre le fonctionnement normal de la Plateforme.

Dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur et conformément à la loi du 29 juillet 1881 relative à la liberté de la presse, l'Utilisateur s'engage à ne pas diffuser de message ou information :

- Constitutifs de dénigrement fautif visant EI PSE ou les Utilisateurs de la Plateforme ;
- Contraires à l'ordre public et aux bonnes mœurs.

- À caractère injurieux, diffamatoire, raciste, xénophobe, révisionniste ou portant atteinte à l'honneur ou à la réputation d'autrui ;
  - Incitant à la discrimination, à la haine d'une personne ou d'un groupe de personnes à raison de leur origine ou de leur appartenance ou de leur non-appartenance à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée ;
  - Menaçant une personne ou un groupe de personnes ;
  - À caractère pédophile ;
  - Incitant à commettre un délit, un crime ou un acte de terrorisme ou faisant l'apologie des crimes de guerre ou des crimes contre l'humanité ;
  - Incitant au suicide ;
  - Permettant à des tiers de se procurer directement ou indirectement des logiciels piratés, des numéros de série de logiciels, des logiciels permettant des actes de piratage et d'intrusion dans les systèmes informatiques et de télécommunications, des virus et autres bombes logiques et d'une manière générale tout outil logiciel ou autre permettant de porter atteinte aux droits d'autrui et à la sécurité des personnes et des biens ;
  - À caractère commercial (prospection, racolage, prostitution...).
- **Article 9.2. Obligations de EI PSE**

L'obligation générale de EI PSE est une obligation de moyens. Il ne pèse sur EI PSE aucune obligation de résultat ou de moyens renforcée d'aucune sorte.

EI PSE s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour assurer une continuité d'accès et d'utilisation de la Plateforme 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

EI PSE attire toutefois l'attention des Utilisateurs sur le fait que les protocoles actuels de communication via Internet ne permettent pas d'assurer de manière certaine et continue la transmission des échanges électroniques (messages, documents, identité de l'émetteur ou du destinataire).

Par ailleurs, conformément aux dispositions des articles L.111-7 et suivants du Code de la consommation, en tant qu'opérateur de plateforme en ligne, EI PSE s'engage à apporter une information claire, transparente et loyale sur les modalités de son intervention, notamment au sein de l'article 5.2. des présentes.

## ARTICLE 10. RESPONSABILITE

▪ **Article 10.1. Principes généraux**

EI PSE décline toute responsabilité notamment :

- En cas d'impossibilité d'accéder temporairement à la Plateforme pour des opérations de maintenance technique ou d'actualisation des informations publiées. Les Utilisateurs reconnaissent que la responsabilité de EI PSE ne saurait être engagée en cas de dysfonctionnements ou d'interruptions desdits réseaux de transmission ;
- En cas d'attaques virales, intrusion illicite dans un système de traitement automatisé de données ;
- En cas d'utilisation anormale ou d'une exploitation illicite de la Plateforme par un Utilisateur ou un tiers ;
- Relativement au contenu des sites internet tiers vers lesquels renvoient des liens hypertextes présents sur la Plateforme ;
- En cas de non-respect des présentes CGU imputable aux Utilisateurs ;
- En cas de retard ou d'inexécution de ses obligations, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle qu'elle est définie à l'article 11 des présentes CGU ;
- En cas de cause étrangère non imputable à EI PSE ;

- En cas d'agissement illicite d'un Vendeur, ou d'inexécution contractuelle dont un Vendeur se serait rendu coupable ;
- De tout problème rencontré lors de l'exécution de la vente du Produit par le Vendeur.

En cas d'utilisation anormale ou d'une exploitation illicite de la Plateforme, l'Utilisateur est alors seul responsable des dommages causés aux tiers et des conséquences des réclamations ou actions qui pourraient en découler.

#### ▪ **Article 10.2. Statut d'hébergeur**

Les Utilisateurs reconnaissent que EI PSE a la qualité d'hébergeur au sens de l'article 6 I 2° de la loi du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique dite LCEN.

A ce titre, EI PSE se réserve la possibilité de retirer tout contenu qui lui aura été signalé et qu'elle considèrera comme manifestement illicite au sens de l'article 6 I 2° de la LCEN.

La notification des contenus manifestement illicites par un Utilisateur ou tout autre tiers doit se faire par courrier électronique à l'adresse : *contactlekiosque@ei-pse.com* ou par courrier en recommandé avec avis de réception à : *EI PSE – 4, rue Frédéric Guillaume – RAIFFEISEN - 67000 STRASBOURG.*

Conformément à l'article 6 I 5° de la LCEN, la notification, pour être valide, doit reprendre les éléments suivants :

- La date de la notification ;
- Si le notifiant est une personne physique : ses nom, prénoms, profession, domicile, nationalité, date et lieu de naissance ; si le requérant est une personne morale : sa forme, sa dénomination, son siège social et l'organe qui la représente légalement ;
- Les noms et domicile du destinataire ou, s'il s'agit d'une personne morale, sa dénomination et son siège social ;
- La description des faits litigieux et leur localisation précise ;
- Les motifs pour lesquels le contenu doit être retiré, comprenant la mention des dispositions légales et des justifications de faits ;
- La copie de la correspondance adressée à l'auteur ou à l'éditeur des informations ou activités litigieuses demandant leur interruption, leur retrait ou leur modification, ou la justification de ce que l'auteur ou l'éditeur n'a pu être contacté.

#### ▪ **Article 10.3. Litiges entre Clients et Vendeurs**

Il est précisé que tout litige survenant entre un Client et un Vendeur devra être traité entre eux, le Vendeur restant seul responsable de l'exécution de la vente des Produits commandés via la Plateforme.

Le Client aura la possibilité de saisir directement le Vendeur sans passer par EI PSE via la messagerie interne de la Plateforme.

Par ailleurs, tout Client aura également la possibilité de saisir EI PSE à compter de la réalisation de la vente du Produit (ou de la date prévue pour la vente du Produit), concernant les Produits commandés.

EI PSE répercutera la réclamation auprès du Vendeur concerné qui sera seul responsable du traitement du litige.

Les modalités du processus de résolution des litiges entre Clients et Vendeurs sont détaillées au sein de son Espace Client.

## ARTICLE 11. FORCE MAJEURE

La responsabilité de EI PSE ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes CGU découle d'un cas de force majeure.

Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

A ce titre, la responsabilité de EI PSE ne pourra pas être engagée notamment en cas d'attaque de pirates informatiques, d'indisponibilité de matériels, fournitures, pièces détachées, équipements personnels ou autres ; et d'interruption, de suspension, de réduction ou des dérangements de l'électricité ou autres ou toutes interruptions de réseaux de communications électroniques, ainsi qu'en cas de survenance de toute circonstance ou événement extérieur à la volonté de EI PSE intervenant postérieurement à la conclusion des CGU et en empêchant l'exécution dans des conditions normales.

Il est précisé que, dans une telle situation, l'Utilisateur ne peut réclamer le versement d'aucune indemnité et ne peut intenter aucun recours à l'encontre de EI PSE.

En cas de survenance d'un des événements susvisés, EI PSE s'efforcera d'informer l'Utilisateur dès que possible.

## ARTICLE 12. PROPRIETE INTELLECTUELLE

### ▪ Article 12.1. Titularité des droits de propriété intellectuelle des Vendeurs

Dans le cadre de la vente des Produits via la Plateforme, les Vendeurs sont susceptibles de présenter des photographies, marques, logos, dessins et autres modèles leur appartenant ou appartenant à des tiers.

Tout Vendeur proposant des Produits à la vente par l'intermédiaire de la Plateforme garantit qu'il a le droit de faire une représentation de tous les éléments incorporels présentés dans les Contenus.

En tout état de cause, EI PSE ne saurait être tenue responsable d'un acte de contrefaçon, compte tenu de sa simple qualité d'hébergeur des Contenus publiés par les Vendeurs.

### ▪ Article 12.2. Titularité des droits de propriété intellectuelle de EI PSE

L'Utilisateur reconnaît les droits de propriété intellectuelle de EI PSE sur la Plateforme, ses composantes et les contenus y afférent et renonce à contester ces droits sous quelque forme que ce soit.

Les marques, logos, slogans, graphismes, photographies, animations, vidéos, solutions logicielles et textes et tout autre contenu sur la Plateforme, **à l'exception des Contenus publiés par les Vendeurs**, sont la propriété intellectuelle exclusive de EI PSE et ne peuvent être reproduits, utilisés ou représentés sans autorisation expresse sous peine de poursuites judiciaires.

Toute représentation ou reproduction, totale ou partielle, de la Plateforme et de son contenu, par quelque procédé que ce soit, sans l'autorisation préalable expresse de EI PSE, est interdite et constituera une contrefaçon



sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants et les articles L.713-1 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle.

En particulier, EI PSE interdit expressément :

- L'extraction, par transfert permanent ou temporaire de la totalité ou d'une partie qualitativement ou quantitativement substantielle du contenu de sa base de données sur un autre support, par tout moyen et sous quelque forme que ce soit ;
- La réutilisation, par la mise à la disposition du public de la totalité ou d'une partie qualitativement ou quantitativement substantielle du contenu de la base, quelle qu'en soit la forme ;
- La reproduction, l'extraction ou la réutilisation, par tout moyen, y compris les méthodes assimilables au *scrapping* des contenus (photographies, description etc...) publiés par EI PSE ou par un autre Vendeur.

L'acceptation des présentes CGU vaut reconnaissance par les Utilisateurs des droits de propriété intellectuelle de EI PSE et engagement à les respecter.

EI PSE accorde une licence personnelle, non-exclusive et non cessible aux Utilisateurs les autorisant à utiliser la Plateforme et les informations qu'elle contient conformément aux présentes CGU.

Toute autre exploitation de la Plateforme et de son contenu est exclue du domaine de la présente licence et ne pourra être effectuée sans l'autorisation préalable expresse de EI PSE.

## ARTICLE 13. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

### ▪ Article 13.1. Concernant les traitements réalisés par EI PSE

Dans le cadre de l'exploitation de la Plateforme, EI PSE est susceptible de collecter des données à caractère personnel.

Ces données sont nécessaires à la gestion de la Plateforme et au traitement de la Commande, et si l'Utilisateur a expressément choisi cette option, lui envoyer des newsletters, sauf s'il ne souhaite plus recevoir de telles communication de la part de EI PSE. Ces données seront conservées confidentiellement par EI PSE pour les besoins du contrat, de son exécution et dans le respect de la loi, pendant une durée de 5 ans à compter de la fin de la relation pour les clients ou à compter du dernier contact pour les non clients.

Les données peuvent être communiquées en tout ou partie aux prestataires de services de EI PSE.

A ce titre, l'Utilisateur est invité à consulter la Politique de Protection des données de EI PSE accessible dans le FOOTER de EI PSE ainsi que dans son espace personnel, qui lui donnera l'ensemble des informations relatives à la protection des données à caractère personnel et aux traitements effectués via la Plateforme.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés modifiée et au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (Règlement général sur la protection des données dit RGPD), EI PSE assure la mise en œuvre des droits des personnes concernées.

Il est rappelé que l'Utilisateur dont les données à caractère personnel sont traitées bénéficie des droits d'accès, de rectification, de mise à jour, de portabilité et d'effacement des informations qui le concernent, ainsi qu'un droit à la limitation du traitement conformément aux articles 49,50,51,53 et 55 de la Loi Informatique et Libertés et aux dispositions des articles 15, 16, 17 et 18 du Règlement Général européen sur la Protection des Personnes (RGPD).

Conformément aux dispositions de l'article 56 de la Loi Informatique et Libertés et à l'article 21 du RGPD, le Client peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant, sans motif et sans frais.

L'Utilisateur peut exercer ses droits en envoyant un courrier à l'attention de *Mr Le Délégué à la protection des données à l'adresse suivante : 63, chemin Antoine Pardon - 69814 TASSIN CEDEX.*

Enfin, l'Utilisateur peut également introduire une réclamation auprès des autorités de contrôle et notamment de la CNIL (<https://www.cnil.fr/fr/plaintes>).

#### ▪ **Article 13.2. Concernant les traitements réalisés par le Vendeur**

Le Vendeur peut être amené à collecter et traiter les données à caractère personnel des Clients de la Plateforme pour la commercialisation des Produits. A ce titre, le Vendeur garantit à l'Opérateur qu'il traite ces données dans le respect des droits et obligations issues de la loi « *Informatique et Libertés* » et du RGPD.

#### ▪ **Article 13.3. Concernant les données des Clients**

##### Article 13.3.1 – Mode Marketplace

Conformément à l'accord de responsabilité conjointe de traitement mis en place entre les Parties, le Vendeur commercialisant ses Produits via le Mode Marketplace sera responsable conjoint du traitement des données à caractère personnel des Clients qui passent une Commande de Produit via la Plateforme.

La finalité de ce traitement est la vente des Produits incluant leur suivi, la gestion des réclamations et litiges, la facturation et la mise en œuvre des garanties légales ainsi que le droit de rétractation.

Pour ces traitements, l'Opérateur aura le statut de responsable conjoint au sens de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et de l'article 26 du RGPD.

Les grandes lignes de l'accord de responsabilité conjointe entre EI PSE et le Vendeur sont détaillées dans la Politique de Protection des données de EI PSE accessible dans le FOOTER de EI PSE ainsi que dans son espace personnel.

##### Article 13.3.2- Mode Affiliation

Le Vendeur commercialisant ses Produits via le Mode Affiliation sera seul responsable du traitement des données à caractère personnel des Clients qui passent commande via la Plateforme.

La finalité de ce traitement est la vente des Produits incluant leur suivi, la gestion des réclamations et litiges, la facturation et la mise en œuvre des garanties légales ainsi que le droit de rétractation.

Le Vendeur, en tant que responsable de traitement, mettra tous les moyens en sa possession pour assurer la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel qui lui sont confiées.

## **ARTICLE 14. SERVICE CLIENT**

Toute question ou réclamation concernant l'utilisation ou le fonctionnement de la Plateforme peut être formulée selon les modalités suivantes :

- Par courrier électronique à l'adresse suivante : [contactlekiosque@ei-pse.com](mailto:contactlekiosque@ei-pse.com)
- Par courrier à : EI PSE – 4, rue Frédéric Guillaume - RAIFFEISEN 67000 STRASBOURG

- Par téléphone au 0 969 377 232 (*numéro non surtaxé*) du lundi au vendredi de 9h00 à 18h30 et le samedi de 9h00 à 13h00.
- Via la messagerie tripartite accessible au sein de l'Espace Client.

## ARTICLE 15. VALIDITE DES CGU

Si l'une quelconque des stipulations des présentes CGU venait à être déclarée nulle au regard d'une disposition législative ou réglementaire en vigueur et/ou d'une décision de justice ayant autorité de la chose jugée, elle sera réputée non écrite mais n'affectera en rien la validité des autres clauses qui demeureront pleinement applicables.

Une telle modification ou décision n'autorise en aucun cas les Utilisateurs à méconnaître les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

## ARTICLE 16. MODIFICATION DES CGU

Les présentes CGU s'appliquent à tout Utilisateur navigant sur la Plateforme.

Les CGU pourront être modifiées et mises à jour par EI PSE à tout moment, notamment pour s'adapter à l'évolution législative ou réglementaire.

Les Utilisateurs seront notifiés de toute modification des présentes Conditions Générales d'Utilisation par courriel dans leur messagerie interne à la Plateforme, à laquelle ils accèdent via leur Espace Client.

Les CGU applicables sont celles en vigueur au moment de la navigation sur la Plateforme.

## ARTICLE 17. DISPOSITIONS GENERALES

Le fait que l'une des Parties n'ait pas exigé l'application d'une clause quelconque des présentes CGU, que ce soit de façon permanente ou temporaire, ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation à ladite clause.

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque de celles-ci, les titres seront déclarés inexistants.

## ARTICLE 18. COMPETENCE ET DROIT APPLICABLE

LES PRÉSENTES CGU AINSI QUE LES RELATIONS ENTRE L'UTILISATEUR ET L'OPÉRATEUR SONT RÉGIES PAR LE DROIT FRANÇAIS.

En cas de différend survenant entre l'Opérateur et un Utilisateur au sujet de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation des présentes, les Parties s'efforceront de le régler à l'amiable.

Si aucun accord n'est trouvé, il sera alors proposé une procédure de médiation facultative, menée dans un esprit de loyauté et de bonne foi en vue de parvenir à un accord amiable lors de la survenance de tout conflit relatif au présent contrat, y compris portant sur sa validité.

En application de l'article L. 616-1 du Code de la consommation, l'Opérateur communique au consommateur les coordonnées du médiateur de la consommation dont il relève. L'Utilisateur peut ainsi contacter :

Association des médiateurs européens (AME)

197 Boulevard Saint Germain  
Paris, 75007  
France

saisine@mediationconso-ame.com

+33 (0)953010269

ou soumettre directement son litige dans la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges, accessible tant aux consommateurs qu'aux professionnels, personnes physiques et morales :

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

La partie souhaitant mettre en œuvre le processus de médiation devra préalablement en informer l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception en indiquant les éléments du conflit.

La médiation ne présentant pas un caractère obligatoire, l'Utilisateur consommateur ou l'Opérateur peut à tout moment se retirer du processus.

Dans l'hypothèse où la médiation échouerait ou ne serait pas envisagée, le litige ayant pu donner lieu à une médiation sera confié au tribunal compétent.

\*

\*            \*

## ANNEXE 1 : Informations en matière d'obligations civiles et fiscales

Les opérateurs de Plateforme en ligne ont l'obligation d'informer tout Utilisateur qui génère des revenus sur sa Plateforme sur ses obligations civiles et fiscales.

Les informations utiles sont rassemblées dans des fiches pédagogiques rappelant les règles applicables à la déclaration de revenus et au paiement des cotisations sociales.

Cette information, peut être trouvée aux adresses suivantes :

- sur [www.impots.gouv.fr](http://www.impots.gouv.fr), concernant les obligations fiscales, lien suivant : <https://www.impots.gouv.fr/portail/node/10841>
- sur [www.urssaf.fr](http://www.urssaf.fr), concernant les obligations sociales, lien suivant : <https://www.urssaf.fr/portail/home/espaces-dedies/activites-relevant-de-leconomie.html>.

En matière de protection sociale, ces revenus doivent pouvoir ouvrir des droits à l'assurance maladie ou à la retraite. Cela vaut également en matière de fiscalité : les revenus générés doivent être soumis à l'impôt.

Nous vous rappelons que les explications ci-dessous sont données à titre indicatif et qu'elles ne remplacent pas la lecture des textes législatifs, des commentaires de l'administration et de la jurisprudence. Nous tenons également à insister sur le fait que les règles ci-dessus exposées sont susceptibles d'être modifiées (notamment les différents seuils qui sont réévalués chaque année) et que chaque Utilisateur de la Plateforme est seul responsable de ses obligations légales.

Par ailleurs, l'administration fiscale et les caisses de sécurité sociale sont à même de compléter cette information de base et répondre à toutes questions.

El PSE recommande donc à tout Utilisateur de se rapprocher de son centre des impôts, de sa caisse de sécurité sociale ou d'un conseil spécialisé en cas de doute.