

Conditions générales de Mise A Disposition de Cdiscount Marketplace par le Site Hébergeur sur www.cdiscount.com

Date d'entrée en application de la dernière mise à jour : 25/04/2025

ARTICLE PRELIMINAIRE : DEFINITIONS.....	4
1. PREAMBULE.....	4
2. OBJET	5
3. CONDITIONS D'INSCRIPTION DU VENDEUR DANS LE CADRE DE L'UTILISATION DU SERVICE CDISCOUNT MARKETPLACE	5
4. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE CDISCOUNT MARKETPLACE	7
4.1. Conditions de mise en ligne des Produits par le Vendeur.....	7
4.2. Biens et services accessoires	8
4.3. Classement et système de recommandations des offres sur le Site.....	8
4.4. Annonces de réduction de prix pratiquées par le Vendeur	12
4.5. Services additionnels Cdiscount Marketplace.....	12
5. RÔLE DU SITE HEBERGEUR.....	12
6. PAIEMENT ET MODALITES DE REGLEMENT.....	13
6.1. Paiement du Produit par l'Acheteur	13
6.2. Commissions et frais de gestion en plusieurs échéances par l'Acheteur	14
6.3. Reversement du fruit de ses ventes au Vendeur	15
6.4. Réserve de garantie.....	16
6.5. Modalités de règlement	20
7. PROPRIETE INTELLECTUELLE	21
7.1. Licence concédée par le Vendeur	21
7.2. Licence concédée au Vendeur par le Site Hébergeur	22
8. RESPONSABILITES DU SITE HEBERGEUR	23
9. RESPONSABILITÉS ET GARANTIES DU VENDEUR	24
9.1. Responsabilités à l'égard du Site Hébergeur et/ou des tiers.	24
9.2. Garanties du Vendeur	24
10. ASSURANCE	25
11. DUREE – MODIFICATION DES CGMAD	25
11.1. Durée	25
11.2. Modification	25
12. SUSPENSION - RESILIATION – FERMETURE DE COMPTE	25

12.1.	Résiliation pour convenance	26
12.2.	Sanctions en cas de non-respect de ses obligations par le Vendeur	26
12.3.	Suspension préventive du compte pour contrôler l'activité d'un Vendeur en (re)démarrage d'activité	29
12.7.	Résiliation pour inactivité.....	30
12.8.	Conséquences de la résiliation	31
12.9.	Réclamation par le Vendeur	31
13.	<i>POLITIQUE RELATIVE AUX CONTENUS ILLICITES.....</i>	31
14.	<i>PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES.....</i>	34
14.1.	Données personnelles du Vendeur	34
14.2.	Données personnelles des Acheteurs	34
14.2.1.	Qualification des acteurs des traitements de données personnelles	34
14.2.2.	Finalités des traitements de Données Personnelles	34
14.2.3.	Obligations du Vendeur en tant que Destinataire/Responsable de traitement	35
14.2.4.	Obligations du Site Hébergeur en tant que Responsable de traitement	35
15.	<i>ETHIQUE, ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX, SOCIAUX ET DE GOUVERNANCE ET DEVOIR DE VIGILANCE</i>	36
16.	<i>CONFIDENTIALITE.....</i>	38
17.	<i>STIPULATIONS FINALES</i>	38
17.1.	Indépendance	38
17.2.	Cession.....	39
17.3.	Dissociation	39
17.4.	Non renonciation – tolérance.....	39
17.5.	Force majeure.....	39
17.6.	Notifications	40
17.7.	Survivance	40
17.8.	Convention de preuve	40
17.9.	Dispositifs alternatifs de traitement des litiges.....	40
17.10.	Litige	41
<i>ANNEXE 1 : MODALITES DE MISE EN VENTE DES PRODUITS DU VENDEUR & NIVEAUX DE SERVICE ATTENDUS</i>		42
A.	Produits proposés à la vente	44
B.	Prix et paiement par l'Acheteur	46
C.	Disponibilité des Produits, acceptation, expédition et livraison de la commande	46
D.	Gestion de la relation avec les Acheteurs par le Vendeur	48
E.	Rappel de Produits	54

F. Obligations environnementales du Vendeur	54
G. Obligations diverses	56
ANNEXE 2 : SOMMES DUES AU SITE HEBERGEUR	58
A. Frais fixes : Abonnement à Cdiscount Marketplace	58
B. Frais variables : Grille des commissions applicables par catégories	58
C. Frais optionnels et variables : Souscription de services additionnels	60
D. Frais de gestion applicables au paiement des Produits en plusieurs échéances	60
ANNEXE 3 : CONDITIONS IMPERATIVES DE LIVRAISON	61
A. Préparation des Produits	61
B. Livraison	61
C. Sanctions	62
ANNEXE 4 : CHARTE DE BONNES PRATIQUES CDISCOUNT MARKETPLACE	63
1. Les bonnes pratiques en matière de relation avec les acheteurs	63
2. Les bonnes pratiques en matière de produits interdits ou de produits faisant l'objet de restrictions à la vente	65
3. Les Exigences de Sécurité des produits	67
4. Les bonnes pratiques anti-contrefaçon	68
5. Les bonnes pratiques contre la fraude fiscale et sociale	69
6. Cdiscount en tant qu'hébergeur de Cdiscount Marketplace	70
ANNEXE 5 : CONDITIONS GENERALES DU SERVICE OPTIONNEL CDISCOUNT EXPRESS SELLER « CXS »	71
1. Contenu du Service CXS	71
2. Conditions d'éligibilité au Service CXS	72
3. Conditions de souscription au Service CXS	72
4. Conditions d'utilisation du Service CXS	72
5. Conditions financières du Service CXS	73
6. Suspension et résiliation du Service CXS	73
7. Modification des Conditions Générales du Service CXS	74

ARTICLE PRELIMINAIRE : DEFINITIONS

Acheteur(s) : désigne le(s) consommateur(s) qui achète(nt) des Produits auprès des Vendeurs sur la plateforme technique de marketplace du Site.

Cdiscount Marketplace : désigne la plateforme technique de vente en ligne mettant en relation les Vendeurs et les Acheteurs en vue de la conclusion de contrats de vente de Produits sur le Site.

CGMAD : désigne les Conditions Générales de Mise A Disposition applicables à la relation contractuelle entre Cdiscount Marketplace et chaque Vendeur.

CGU : désigne les Conditions Générales d'Utilisation de Cdiscount Marketplace à destination des Acheteurs et opposables aux Vendeurs.

CNOVA PAY : désigne la société assurant les prestations de services de paiement conformément aux Conditions Générales d'Utilisation des services de paiement CNOVA PAY annexées aux Conditions Générales d'Utilisation de la Solution OCTOPIA et accessibles dans l'Espace Vendeur.

Compte de Paiement Vendeur : désigne le compte de paiement ouvert auprès de CNOVA PAY dédié au Vendeur, pour assurer le reversement des sommes appartenant au Vendeur au titre des ventes de Produits qu'il réalise auprès des Acheteurs conformément aux Conditions Générales d'Utilisation des services de paiement CNOVA PAY.

Espace Vendeur : désigne l'interface personnelle du Vendeur, à travers laquelle il gère sa boutique hébergée sur Cdiscount Marketplace.

Filiale(s) : désigne les sociétés contrôlées directement ou indirectement par le Site Hébergeur au sens de l'article L. 233-3 du Code de commerce.

Produit(s) : désigne le(s) bien(s) ou service(s) vendu(s) en ligne par les Vendeurs au profit des Acheteurs sur le Site.

Règlement RGPD : désigne le 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.

Site : désigne le site de vente en ligne ainsi que l'application mobile à destination des Acheteurs consommateurs disponible sous l'URL www.cdiscount.com.

Site Hébergeur : désigne la Société CDISCOUNT SA (RCS Bordeaux 424 059 822) hébergeant la plateforme technique Cdiscount Marketplace.

Vendeur(s) : désigne le(s) professionnel(s) qui propose(nt) à la vente des Produits sur Cdiscount Marketplace auprès des Acheteurs.

1. PREAMBULE

Le Site Hébergeur, à côté de ses propres références portant la mention « vendu et expédié par Cdiscount », met à disposition des Vendeurs la plateforme technique Cdiscount Marketplace sur laquelle ces derniers peuvent présenter et vendre leurs Produits sur le Site.

La relation entre le Vendeur et le Site Hébergeur est régie par les CGMAD ainsi que ses annexes :

- Annexe 1 : Modalités de mise en vente des Produits du Vendeur & niveaux de service attendus
- Annexe 2 : Sommes dues au Site Hébergeur
- Annexe 3 : Conditions impératives de livraison
- Annexe 4 : Charte des bonnes pratiques Cdiscount Marketplace
- Annexe 5 : Conditions générales du Service optionnel Cdiscount Express Seller (« CXS »)

Ces documents forment un tout indissociable.

2. OBJET

Les CGMAD ont pour objet de régir les rapports juridiques entre le Site Hébergeur et le Vendeur au titre de la commercialisation par ce dernier de ses Produits par l'intermédiaire de Cdiscount Marketplace.

3. CONDITIONS D'INSCRIPTION DU VENDEUR DANS LE CADRE DE L'UTILISATION DU SERVICE CDISCOUNT MARKETPLACE

3.1. Présentation de l'ensemble contractuel au sein duquel s'inscrivent les CGMAD du service Cdiscount Marketplace

Les CGMAD s'inscrivent dans un ensemble contractuel indissociable, que le Vendeur reconnaît et accepte lors de son inscription sur Cdiscount Marketplace. Cet ensemble comprend :

- (i) les Conditions Générales d'Utilisation de la Solution Octopia (ci-après « **CGU de la Solution Octopia** ») qui prévoient les termes et conditions relatifs à la solution technologique d'intermédiation mise à disposition du Vendeur pour lui permettre de créer son catalogue, gérer la mise en ligne de ses Produits et piloter son activité *via* son Espace Vendeur ;
- (ii) les Conditions Générales d'Utilisation des services de paiement CNOVA PAY (ci-après « **CGU des services de paiement CNOVA PAY** »), annexées aux CGU de la Solution Octopia, qui prévoient les termes et conditions relatifs aux prestations de services de paiement fournies par la société CNOVA PAY, conformément aux dispositions de l'article L.314-12 du Code Monétaire et Financier ;
- (iii) les Conditions Générales du Service Fulfillment, également annexées aux CGU de la Solution Octopia, qui prévoient les termes et conditions relatifs au service additionnel optionnel de logistique et de transport proposé par la société OCTOPIA au Vendeur. Ces conditions ne sont applicables en pratique que si le Vendeur décide de souscrire à ce service optionnel.

3.2. Peuvent s'inscrire comme Vendeurs sur Cdiscount Marketplace, les personnes morales (en ce compris les personnes physiques ayant la capacité de vendre des Produits à titre professionnel), immatriculées auprès du Registre du Commerce et des Sociétés ou au Répertoire des Métiers pour les sociétés domiciliées sur le territoire Français et auprès de tout registre équivalent pour les sociétés domiciliées sur un autre territoire, agissant dans le cadre de leur activité professionnelle habituelle et régulièrement déclarées en tant que telles auprès des organismes fiscaux et sociaux dont elles relèvent.

Préalablement à son inscription à Cdiscount Marketplace, le Vendeur :

- a accès aux présentes CGMAD, à la Charte de Bonnes Pratiques et aux CGU, dont il s'engage à prendre connaissance ;
- certifie qu'il s'engage à ne vendre que des produits ou services conformes aux règles applicables du droit de l'Union européenne ;
- doit s'assurer et garantit que les conditions de vente qu'il applique aux Acheteurs sont conformes aux prescriptions légales et réglementaires applicables aux pays dans lesquels les Produits peuvent être livrés, notamment en matière de droit de la consommation, aux chartes professionnelles applicables, aux présentes CGMAD, à la Charte des Bonnes Pratiques et aux CGU ;
- déclare que son siège social, ou tout ou partie de son activité, ne relèvent pas d'un ou plusieurs pays faisant l'objet d'une quelconque sanction, mesure restrictive, embargo total ou partiel, ou prohibition prévus par la loi, un règlement européen ou une décision internationale, dont les listes sont communiquées par les autorités françaises et /ou internationales (notamment le Groupe d'action financière (GAFI)) et/ou des Nations-Unies (résolutions du Conseil de sécurité des Nations unies).

Pour s'inscrire au service, le Vendeur doit compléter de manière exacte et exhaustive le formulaire de demande d'ouverture de compte Cdiscount Marketplace.

Le Vendeur doit notamment fournir au Site Hébergeur les informations suivantes :

- son nom, son adresse, son numéro de téléphone et son adresse email ;
- un exemplaire de son document d'identification ou tout autre identification électronique (*KBIS ou équivalent*) ;
- ses coordonnées du compte de paiement (*RIB*) ayant pour titulaire de compte la personne morale inscrite sur Cdiscount Marketplace ;
- son numéro d'identification au Registre du Commerce et des Sociétés ou au Répertoire des Métiers si la société est domiciliée sur le territoire Français ou auprès de tout registre équivalent si la société est domiciliée sur un autre territoire ;
- la confirmation qu'il s'engage à ne vendre que des produits ou services conformes aux règles applicables du droit de l'Union européenne.

Le Site Hébergeur se réserve le droit à sa discrétion de demander tous documents justificatifs complémentaires, y compris après l'inscription du Vendeur.

Lors de cette inscription, le Vendeur formalise son acceptation des CGMAD, de la Charte de Bonnes Pratiques et des CGU applicables au Site Hébergeur.

Le Vendeur est tenu de notifier spontanément au Site Hébergeur, via son Espace Vendeur, toute modification concernant des informations communiquées lors de son inscription et est responsable en cas de manquement à cette obligation.

L'inscription du Vendeur sur Cdiscount Marketplace est conditionnée à l'ouverture du Compte de Paiement Vendeur conformément aux CGU des services de paiement CNOVA PAY annexées aux CGU de la Solution Octopia. La résiliation du Compte de Paiement Vendeur par CNOVA PAY entraîne la résiliation du compte Vendeur sur Cdiscount Marketplace, selon les modalités prévues auxdites CGU.

Sauf dérogation expresse accordée par le Site Hébergeur, une même personne morale ne peut disposer que d'un seul compte Vendeur.

Le Site Hébergeur se réserve le droit de valider ou refuser toute demande d'inscription.

Si de fausses informations ont été fournies lors de l'inscription ou si un Vendeur omet de notifier un changement, le Site Hébergeur peut procéder à la suspension ou à la fermeture définitive du compte Vendeur, dans les conditions indiquées à l'article 12.2.2 des présentes, étant précisé que l'abonnement du mois en cours reste dû.

Une fois que le Vendeur a terminé son inscription, il peut procéder à la commercialisation de ses Produits sur le Site.

3.3. Le Vendeur bénéficie d'une interface dédiée, l'Espace Vendeur qui lui permet notamment de créer son catalogue et gérer la mise en ligne de ses Produits, de valider la disponibilité des Produits sur chaque commande faite par un Acheteur, de renseigner le suivi des expéditions, et de revoir l'historique des ventes qu'il a réalisées via Cdiscount Marketplace.

3.4. Le Site Hébergeur pourra suspendre le compte du Vendeur le temps que ce dernier fasse la modification nécessaire, en cas d'utilisation d'un nom de boutique non-conforme et en particulier dans le cas où ce nom de boutique :

- mentionne ou suggère ainsi que dans ses commentaires tout lien hypertexte externe à Cdiscount Marketplace ;
- contient un nom de domaine (par exemple jean-pierre.com). Son identifiant ainsi que les commentaires accompagnant son offre ne doivent pas comporter de références telles que « www », « .fr », « .com », « .net », etc ;
- présente un caractère illicite, injurieux, offensant ou contraire aux bonnes mœurs ; ou
- peut créer un risque de confusion avec le Site Hébergeur, notamment utilisant le terme « discount » ou avec tout droit de propriété intellectuelle pour lequel il ne disposerait pas d'une autorisation du titulaire.

Dans l'hypothèse où le Vendeur refuserait de procéder à cette modification, le Site Hébergeur se réserve le droit de procéder à la fermeture du compte conformément à l'article 12.2 des présentes.

4. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE CDISCOUNT MARKETPLACE

4.1. Conditions de mise en ligne des Produits par le Vendeur

Le Vendeur décide librement des Produits qu'il souhaite proposer sur Cdiscount Marketplace, des prix de vente de ses Produits et des conditions de leur vente.

Le Vendeur s'engage à respecter les obligations contenues dans les présentes CGMAD ainsi que ses Annexes, qui forment un tout indissociable, ainsi que toutes autres instructions présentes (i) dans les guides tels que le Guide de la relation Acheteur/Vendeur et le Guide des règles applicables aux produits d'occasion ou reconditionnés, disponibles et consultables à tout moment sur l'Espace Vendeur ou encore (ii) dans les communications qui pourront lui être communiquées par le Site Hébergeur.

Le Site Hébergeur attire l'attention du Vendeur sur le fait que le Site comptabilise un trafic important d'internautes. L'importance de ce trafic est susceptible d'impacter sensiblement l'activité du Vendeur.

Le Vendeur doit à tout moment, s'assurer de dimensionner de manière adéquate ses offres et d'être en capacité de traiter les commandes qu'il reçoit, afin d'assurer le respect de ses obligations légales et contractuelles en tant que Vendeur.

Le Vendeur ayant seul la maîtrise de son activité sur Cdiscount Marketplace, tant en amont des ventes (notamment choix des offres mises en ligne et du volume d'affaire généré) qu'en aval (notamment respect des délais de livraison et traitement des demandes clients), le Site Hébergeur ne pourra pas être tenu responsable du succès ou insuccès commercial ou encore d'une quelconque situation de dépendance économique.

Afin de garantir une expérience client satisfaisante, le Vendeur s'engage à ne pas créer ni publier de doublons de fiches produits. Toute tentative ou suspicion de contournement de cette règle par le Vendeur pourra être sanctionnée par le Site Hébergeur dans les conditions de l'article 12.2 des présentes.

En tout état de cause, le Vendeur s'engage à compléter et publier sur le Site des fiches produits exhaustives et qualitatives, afin de renseigner les Acheteurs sur les informations précontractuelles obligatoires ainsi que les caractéristiques clés des produits. A ce titre, le Vendeur doit notamment compléter le titre, la marque, l'EAN, la catégorie du produit, le prix de vente (dont le montant de l'éco-contribution le cas échéant) ou encore les facettes de recherche. Il doit également ajouter des visuels ainsi qu'un descriptif marketing du produit.

Pour plus d'informations sur les critères des fiches produits à respecter et le process pour créer ou modifier une fiche produit existante, le Vendeur peut à tout moment consulter le centre d'aide disponible via son Espace Vendeur.

En raison de contraintes techniques liées à la place disponible pour l'hébergement des contenus, le Site Hébergeur se réserve le droit de fixer un seuil maximum d'offres que le Vendeur pourra publier sur le Site.

4.2. Biens et services accessoires

Le Vendeur est informé que le Site Hébergeur propose aux Acheteurs des services payants, accessoires aux Produits du Vendeur. Ces services sont les suivants :

- le programme de fidélité Cdiscount à Volonté (« CDAV »), qui permet aux Acheteurs abonnés à ce programme de bénéficier de certains avantages tels que la livraison rapide et gratuite sur des Produits éligibles ;
- le paiement en plusieurs échéances comme moyen de paiement (voir l'article 6.2 des présentes « Commissions et frais de gestion en plusieurs échéances par l'Acheteur ») ;
- des "garanties commerciales" additionnelles aux garanties légales (par exemple garantie panne, casse, vol, etc.).

Le Vendeur peut uniquement proposer aux Acheteurs des garanties commerciales additionnelles accessoires à son Produit (lesquelles s'ajoutent aux garanties légales auxquelles le Vendeur est tenu). Le cas échéant, les modalités de ces garanties commerciales doivent figurer dans les conditions générales de vente du Vendeur.

4.3. Classement et système de recommandations des offres sur le Site

4.3.1. Classement des offres sur le Site

Les offres mises en ligne sur le Site – que ce soit par le Site Hébergeur (offres portant la mention « *vendu et expédié par Cdiscount* ») ou par les Vendeurs (offres portant la mention « *vendu par [nom du vendeur]* ») – sont classées entre différents univers, puis par catégories de Produits et sous-

catégories de Produits au sein de ces univers (par exemple, au sein de l'univers « Reconditionné », catégorie « Informatique » puis sous-catégorie « Tablette »).

Pour rechercher une offre ou un Produit, l'internaute peut naviguer dans ces univers et/ou utiliser la barre du moteur de recherche interne de Cdiscount, disponible en haut de chaque page du Site.

Dans les deux cas, l'internaute dispose de plusieurs options de tri des offres affichées, selon différents critères.

- Le critère de tri par défaut est celui de la pertinence au regard de la recherche de l'internaute (libellé sur le Site : « **Pertinence** »).
Les principaux paramètres suivants sont pris en compte par l'algorithme de recherche du site :
 - premièrement, le critère de la sémantique, c'est-à-dire l'adéquation entre la recherche de l'internaute et les informations contenues dans la fiche produit (titre, descriptif, contenu) ;
 - deuxièmement, par ordre décroissant de priorité :
 - la popularité du Produit : un Produit vu, ajouté au panier et/ou vendu récemment et de nombreuses fois, notamment à la suite d'une recherche spécifique de l'internaute, ressortira avant des Produits moins populaires afin de présenter en priorité à l'internaute les Produits les plus appréciés des autres internautes ;
 - l'attractivité du prix (en ce compris les frais de port), les délais de livraison, la qualité de la fiche produit ainsi que la notation du Produit par les Acheteurs. Il est de ce fait précisé que les offres de Vendeurs proposant des frais de port gratuits ou ayant adhéré à des programmes ou services permettant de proposer une livraison rapide et gratuite à l'Acheteur (i.e. programme de fidélité Cdiscount à Volonté, « CDAV ») seront favorisées dans le classement, afin de présenter aux internautes une offre au meilleur prix et aux conditions de livraison avantageuses pour satisfaire au mieux leur besoin.
 - troisièmement, la qualité et la performance du Vendeur lui-même sur le Site. Pour ce critère, le Site Hébergeur tient notamment compte des niveaux de service du Vendeur et du volume d'affaires réalisé en rapport avec le niveau de visibilité de ses offres sur le Site. L'objectif est ainsi d'allouer la place disponible sur le Site de manière équitable et de présenter aux internautes les offres du catalogue des Vendeurs auxquels ils sont appétents, ou les offres non encore visibles en dépit de la qualité des Vendeurs de celles-ci.
- L'internaute a la possibilité de modifier cette présentation par défaut en sélectionnant l'un des critères alternatifs de tri suivants :
 - « **Meilleures ventes** » : permet de trier les Produits selon leur succès ;
 - « **Prix** » : permet de trier les Produits du moins cher au plus cher ou du plus cher au moins cher ;
 - « **Avis client** » : permet de trier les Produits en fonction des avis des Acheteurs.
- Quelle que soit l'option de tri sélectionnée par l'internaute, celui-ci peut encore modifier l'affichage des offres *via l'application de filtres* mis à sa disposition dans l'espace « **Affiner par** », figurant en colonne à gauche des pages du Site.
Les filtres communs à toutes les catégories de Produits les plus récurrents sont les suivants : « Choix de livraison », « Marque », « Pays de livraison », « Prix », « Avis clients », « Vendeur » (« Cdiscount » ou « Vendeurs pro »).

D'autres filtres peuvent être proposés selon les catégories de Produits (par exemple pour un téléviseur : « Résolution », « Qualité de l'image », « Connectivité », etc.).

- Certains emplacements de la page de résultats de recherche du Site sont réservés à la mise en avant d'offres de Produits faisant l'objet d'une rémunération par les Vendeurs au Site Hébergeur.

Le cas échéant, les offres concernées sont identifiées par la mention « sponsorisé » et bénéficient d'un classement spécifique.

Les offres ainsi mises en avant sont sélectionnées algorithmiquement sur la base des principaux paramètres suivants : les mots-clés visés par le Vendeur, le montant proposé par le Vendeur, la pertinence du Produit concerné avec les termes de recherche de l'internaute et les mots-clés visés par le Vendeur et la qualité de l'offre.

- Un même Produit peut être proposé à la vente simultanément par plusieurs vendeurs, y compris par le Site Hébergeur.

Le cas échéant, l'offre la plus pertinente pour l'internaute est mise en évidence sur la page de résultats de recherche ainsi qu'en fiche produit, au moyen d'un encart permettant aux internautes d'ajouter directement le Produit du vendeur concerné à leur panier.

L'offre la plus pertinente est déterminée algorithmiquement sur la base de multiples critères dont le prix du Produit, le prix et le délai de livraison associé au mode de livraison, la notation du vendeur par l'Acheteur ou encore la qualité de l'offre. Dans ce cadre, les offres proposées par le Site Hébergeur peuvent bénéficier d'un avantage par rapport aux offres des Vendeurs.

Par ailleurs, les offres de Vendeurs intégrées au service Fulfillment, en ce qu'elles présentent les conditions de livraison les plus avantageuses pour l'Acheteur (*i.e.* livraison express, gratuite pour les Acheteurs CDAV et niveau garanti de qualité de service) bénéficient d'un avantage par rapport aux autres offres. Les offres de Vendeurs intégrées au service Cdiscount Express Seller (« CXS »), qui permet une livraison rapide, gratuite pour les Acheteurs CDAV, organisée par les Vendeurs eux-mêmes, bénéficient d'un avantage par rapport aux offres classiques ne présentant pas ces critères.

Les offres ne bénéficiant pas de la mise en évidence dans l'encart décrit ci-avant demeurent accessibles aux internautes en fiche produit, en-dessous de cet encart.

4.3.2. Recommandations d'offres sur le Site

Certaines offres peuvent être suggérées et mises en avant aux internautes à plusieurs emplacements du Site (page d'accueil, page de résultats de recherche, page de fiches produits, page du panier de commande, espace client).

Ces recommandations peuvent être présentées de manière identique à l'ensemble des internautes ou personnalisées sur la base du comportement en ligne de chaque internaute. Certaines recommandations peuvent faire l'objet d'une rémunération par les Vendeurs au Site Hébergeur.

a. Recommandations communes à tous les internautes

Certaines offres peuvent être mises en avant visuellement en fonction, par exemple, de la saisonnalité, des opérations commerciales en cours, du caractère éco-responsable des Produits susceptible d'intéresser les internautes, etc. Ces offres sont sélectionnées en fonction de leur qualité.

Par ailleurs, des étiquettes peuvent être apposées sur les différentes offres présentes sur le Site, de manière automatique et algorithmique, en fonction des données et paramètres de ces offres, afin d'assister les internautes dans leur navigation en leur permettant d'identifier plus facilement les offres pertinentes susceptibles de les intéresser.

Il peut par exemple s'agir d'offres les plus vendues (« top ventes »), d'offres bénéficiant de la meilleure note attribuée par les Acheteurs (« meilleur avis »), d'offres responsables selon des critères prédéfinis tels que l'indice de réparabilité ou l'indice de durabilité et la classe énergétique (« plus responsable »), ou encore d'offres promotionnelles aux cours de périodes ou d'événements spécifiques (« soldes » ou « Black Friday »).

D'autre part, des offres complémentaires à celles visitées peuvent être recommandées de manière algorithmique à l'internaute lorsqu'il se trouve sur la page d'une fiche produit.

Certaines recommandations peuvent encore être présentées à l'ensemble des internautes tout en n'étant destinées qu'à une catégorie d'entre eux. Des offres promotionnelles exclusives destinées aux membres du programme de fidélité « Cdiscount à volonté » peuvent ainsi être mises en avant.

Enfin, certains emplacements du Site sont réservés à des recommandations faisant l'objet d'une rémunération par les Vendeurs au Site Hébergeur. Celles-ci sont identifiées sur le Site par la mention « sponsorisé » et portent sur la mise en avant d'une offre de Produit, d'une boutique d'un Vendeur ou d'une marque.

Ces recommandations sont sélectionnées algorithmiquement sur la base des principaux paramètres suivants :

- concernant la mise en avant d'une boutique d'un Vendeur ou d'une marque : le montant payé par le Vendeur ;
- concernant la mise en avant d'une offre de Produit : les mots-clés visés par le Vendeur, le montant proposé par le Vendeur, la pertinence du Produit concerné avec les termes de recherche de l'internaute et les mots-clés visés par le Vendeur, la qualité de l'offre et, si applicable, le produit consulté par l'internaute sur le Site.

b. Recommandations personnalisées sur la base du comportement des internautes

Certaines offres susceptibles d'intéresser les internautes peuvent être mises en avant sur la base du comportement en ligne de ces derniers précédemment constaté sur le Site.

Ces recommandations personnalisées, dont le contenu évolue selon le comportement de l'internaute, prennent ainsi en compte l'historique de navigation de celui-ci sur le Site (son historique de recherche, de clic, de mise au panier ou encore d'achat).

L'internaute peut modifier le paramètre permettant l'affichage des recommandations personnalisées sur le Site en gérant ses préférences en matière de cookies via le lien « Gérer mes cookies » accessible en bas de chaque page du Site. En cas de refus des cookies liés à la personnalisation de contenus, l'internaute pourra toujours voir des recommandations mais ces dernières ne seront pas liées à son historique de navigation.

Les recommandations peuvent être présentes aussi bien au niveau de la page d'accueil que sur les pages de résultats de recherche, en fiche produit, sur la page du panier de la commande ou encore sur l'espace client de l'internaute.

Ainsi, peuvent être présentées aux internautes :

- des offres similaires, complémentaires et/ou recommandées sur la base d'offres déjà visitées, recherchées, cliquées, mises au panier et/ou achetées par l'internaute ;
- des offres d'une catégorie à laquelle l'internaute semble appétent ;
- des offres mises au panier sans avoir été achetées ; ou encore
- des offres du quotidien identiques à celles précédemment achetées (achats récurrents).

Les offres mises en avant sont sélectionnées de manière automatique sur la base de différents paramètres, notamment leur popularité et leur qualité.

Enfin, certains emplacements du Site sont réservés à des recommandations faisant l'objet d'une rémunération par les Vendeurs au Site Hébergeur. Celles-ci sont identifiées sur le Site par la mention « sponsorisé » et portent sur la mise en avant d'une offre de Produit.

Ces recommandations sont sélectionnées algorithmiquement sur la base des principaux paramètres suivants : le montant proposé par le Vendeur, l'historique de navigation de l'internaute sur le Site, la qualité de l'offre et, si applicable, le produit consulté par l'internaute sur le Site, les mots-clés visés par le Vendeur, et la pertinence du Produit concerné avec les termes de recherche de l'internaute et les mots-clés visés par le Vendeur.

4.4. Annonces de réduction de prix pratiquées par le Vendeur

Conformément à la réglementation en vigueur, en cas d'annonces de réduction de prix, le Vendeur est tenu de renseigner le prix le plus bas qu'il a pratiqué au cours des trente (30) derniers jours avant l'application de la réduction de prix.

L'ensemble des prix pratiqués par le Vendeur sur Cdiscount Marketplace sont enregistrés, facilitant au Vendeur l'affichage automatique sur le Site du prix le plus bas pratiqué au cours des trente (30) derniers jours lors d'une annonce de réduction de prix paramétrée par le Vendeur (exemple : périodes de soldes, Black Friday...).

4.5. Services additionnels Cdiscount Marketplace

Dans le cadre de son activité sur Cdiscount Marketplace, le Vendeur peut bénéficier de services gratuits et/ou payants fournis par le Site Hébergeur. Le cas échéant, le Vendeur en sera préalablement informé et aura le choix de maintenir ou non ce(s) service(s).

5. RÔLE DU SITE HEBERGEUR

5.1. Le Vendeur et le Site Hébergeur ne sont liés contractuellement que dans la mesure où le Site Hébergeur met à la disposition du Vendeur, dans le cadre des présentes CGMAD, la plateforme Cdiscount Marketplace, permettant de mettre en relation les Vendeurs et les Acheteurs en vue de la conclusion de contrats de vente de Produits sur le Site.

A cet égard, il n'existe pas de contrat de vente entre le Site Hébergeur et l'Acheteur, le contrat de vente étant établi uniquement entre le Vendeur et l'Acheteur.

Le Site Hébergeur recueille et exploite l'ensemble des données de navigation et d'achat des internautes et Acheteurs du Site (historique de navigation sur le Site, de recherches sur le moteur interne, de clic, de mise au panier et/ou d'achat, avis clients, etc.). Ces données ont vocation à optimiser les outils de présentation des Produits tel que précisé à l'article 4.3 des présentes.

Par ailleurs, le Vendeur dispose, via son Espace Vendeur, d'un accès à certaines données commerciales, financières et analytiques relatives aux ventes réalisées sur le Site. Ces informations lui permettent notamment de gérer son catalogue de Produits ainsi que d'assurer le suivi de ses commandes et de son SAV.

5.2. Le contrat de vente étant conclu entre un Vendeur et un Acheteur sur Cdiscount Marketplace, le Site Hébergeur n'est pas impliqué dans la conclusion et dans l'exécution de ces contrats.

Dans l'intérêt de la défense des Acheteurs, de la lutte contre la fraude, du respect des droits des consommateurs en cas d'inaction du Vendeur, le Site Hébergeur peut être amené à intervenir pour la résolution de ces litiges dans les conditions de l'article D1 « Gestion de la relation avec les Acheteurs par le Vendeur - Modalités » de l'Annexe 1 des présentes CGMAD.

5.3. Le Vendeur reconnaît expressément que le Site Hébergeur n'a en aucun cas la qualité de revendeur des Produits proposés par lui sur Cdiscount Marketplace. En conséquence, le Site Hébergeur n'assumera :

- aucun coût lié à l'achat des Produits vendus par le Vendeurs via Cdiscount Marketplace ;
- aucun coût lié au financement des stocks du Vendeur, à la perte des stocks ou aux invendus ;
- aucun frais lié à la promotion des ventes ;
- aucun investissement spécifique aux Produits et plus largement à l'activité du Vendeur.

5.4. Le Vendeur reconnaît expressément et accepte d'ores et déjà qu'en cas de violation de l'une des obligations des présentes CGMAD à l'égard des Acheteurs, le Site Hébergeur se réserve le droit, selon le cas :

- soit d'annuler la commande de l'Acheteur, lorsque cela est encore possible, en particulier lorsque le Site Hébergeur acquiert la connaissance de l'illégalité du (des) Produit(s) visé(s) par une telle commande ;
- soit de rembourser une partie ou le montant total de sa commande à l'Acheteur et d'imputer le Vendeur de ce remboursement, dans les conditions détaillées à l'article D1 « Gestion de la relation avec les Acheteurs par le Vendeur - Modalités » de l'Annexe 1 des présentes CGMAD ;
- soit de verser les avoirs du Vendeur sur un compte de consignation ;
- et le cas échéant d'appliquer les sanctions prévues aux CGMAD et en particulier à l'article 12.2.2 des présentes « Autres manquements à ses obligations par le Vendeur ».

6. PAIEMENT ET MODALITES DE REGLEMENT

6.1. Paiement du Produit par l'Acheteur

6.1.1. L'Acheteur effectue le paiement du Produit acheté sur le Site Hébergeur via Cdiscount Marketplace avec un moyen de paiement proposé sur le Site Hébergeur, notamment :

- carte de crédit ou de débit acceptée sur le Site ;
- paiement en plusieurs échéances ;
- tout autre moyen de paiement accepté par le Site Hébergeur.

Le Site Hébergeur est agréé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution en tant qu'agent de service de paiement de CNOVA PAY sous le numéro 79281.

Il assure ainsi la collecte des fonds payés par les Acheteurs au Vendeur et assumera les impayés imputables à des fraudes à la carte de crédit (c'est-à-dire des achats frauduleux à la suite d'un vol ou l'usage non autorisé d'informations concernant de cartes de crédit) dès lors que le Vendeur aura suivi les procédures mises en place par le Site Hébergeur le cas échéant afin de limiter les fraudes.

Dans ce cadre, et afin de prévenir de telles fraudes, le Vendeur reconnaît et accepte que le Site Hébergeur retienne pour examen, refuse de traiter, limite les destinations d'expédition, arrête et/ou annule les ventes réalisées par le Vendeur.

Le Vendeur restera, pour sa part, tenu de tous autres coûts et frais liés à de telles fraudes tels que les frais de récupération de Produits.

Il est toutefois convenu que le Site Hébergeur n'assumera pas les impayés imputables à une fraude à la carte de crédit :

- en relation avec tout produit du Vendeur qui n'est pas expédié strictement en conformité avec les modalités de mise en vente et d'expédition annexées aux présentes CGMAD ;
- ou dans tous les cas où le Site Hébergeur aura alerté le Vendeur du risque de fraude.

Le Vendeur assumera tout autre risque de fraude, de vol ou de perte dont la charge ne serait pas expressément portée sur le Site Hébergeur par les présentes CGMAD.

Le Vendeur s'engage à accepter le moyen de paiement choisi par l'Acheteur.

6.1.2 Le Vendeur s'engage à adresser une facture conforme à l'Acheteur, soit dans le colis, soit par envoi à l'adresse postale de l'Acheteur, soit via son Espace Vendeur.

6.1.3 Le Vendeur devra utiliser son Espace Vendeur afin d'effectuer tous remboursements ou ajustements pour des ventes qu'il a conclues via Cdiscount Marketplace ; sur son ordre, le Site Hébergeur recréditera l'Acheteur en conséquence.

Le Vendeur prendra en charge les frais de retour du Produit en cas d'erreur de référence qui lui est imputable, de mise en jeu d'une garantie légale de conformité, d'un Produit se révélant abîmé au déballage, ou de tout autre motif pour lequel la loi impose la prise en charge de frais de retour au Vendeur.

6.2. Commissions et frais de gestion en plusieurs échéances par l'Acheteur

6.2.1. Le Site Hébergeur facture au Vendeur une commission sur chaque commande de Produit acceptée par le Vendeur. Le montant de la commission applicable à chaque catégorie de Produit est mentionné en Annexe 2 des présentes CGMAD. Les sommes dues au Site Hébergeur applicables à une vente sont ceux mentionnés dans la grille tarifaire applicable au moment de la commande du Produit concerné par l'Acheteur.

Les commissions sont exigibles dès que l'Acheteur a acquitté le prix de la vente pour les paiements comptant ou à la première échéance pour les paiements en plusieurs échéances.

Les commissions restent acquises au Site Hébergeur dans les hypothèses où la vente est annulée ou résolue pour tout motif étranger au Site Hébergeur, y compris dans les cas où la vente est automatiquement annulée en raison de l'absence d'expédition du Produit dans les délais maximums annoncés par le Vendeur ou de préparation dans le délai maximum prévu au sein de l'article A de

l'Annexe 3 des présentes CGMAD, compte tenu du fait que le service ait été rendu par le Site Hébergeur.

En revanche, bien que le service ait été rendu par le Site Hébergeur, ce dernier reverse les commissions au Vendeur dans les hypothèses où l'Acheteur annule sa commande avant expédition ou exerce son droit de rétractation après livraison du Produit.

6.2.2. Le Site Hébergeur facturera au Vendeur des frais de gestion sur chaque Produit vendu par le Vendeur pour lequel l'Acheteur a opté pour un paiement en plusieurs échéances. Le montant de ces frais de gestion est mentionné en Annexe 2 des présentes CGMAD.

6.2.3. La facturation des frais et commissions précités sera réalisée quotidiennement et prélevée par décade.

6.2.4. Le Site Hébergeur pourra octroyer au Vendeur des taux de commission inférieurs aux taux prévus en Annexe 2 des présentes CGMAD à l'occasion d'événements à caractère promotionnel ou accorder au Vendeur des remises à l'occasion de lancement de nouveaux services.

Ces modifications entrent en vigueur à la date indiquée dans la communication concernant l'événement promotionnel temporaire ou le nouveau service sur le Site.

6.3. Reversement du fruit de ses ventes au Vendeur

Le fruit des ventes de Produits, net des commissions dues au Site Hébergeur, est versé sur le Compte de Paiement Vendeur ouvert auprès de CNOVA PAY, conformément aux CGU des services de paiement CNOVA PAY (annexées aux CGU de la Solution Octopia et accessibles depuis l'Espace Vendeur).

Chaque décade (les 1^{er}, 11 et 21 du mois), un virement automatique est réalisé depuis le Compte de Paiement Vendeur vers le compte bancaire du Vendeur enregistré sur son Espace Vendeur.

Le montant de ces virements par décade correspond aux sommes disponibles, c'est-à-dire au montant des ventes réalisées par le Vendeur minoré (i) des commissions dues au Site Hébergeur, (ii) des éventuelles sommes dues par le Vendeur aux Acheteurs, à l'Etat, au Site Hébergeur et/ou à ses Filiales et (iii) de la réserve de garantie telle que définie à l'article 6.4 des présentes (les « **Sommes Disponibles** »).

Le Vendeur aura accès aux informations détaillées sur son Espace Vendeur.

Le Vendeur a également la possibilité de procéder, à tout moment depuis son Espace Vendeur, au virement des Sommes Disponibles vers son compte bancaire sans attendre la décade en cliquant sur son Espace Vendeur.

Le compte bancaire enregistré par le Vendeur sur son Espace Vendeur doit être conforme aux CGU des services de paiement CNOVA PAY. Dans l'hypothèse où le Vendeur aurait indiqué des coordonnées bancaires non-conformes ou erronées sur son Espace Vendeur, il ne pourrait engager la responsabilité du Site Hébergeur pour non-paiement du fruit de ses ventes.

À la suite d'un changement des coordonnées du compte bancaire du Vendeur, la date de paiement pourra être décalée jusqu'à vingt (20) jours calendaires maximum à compter de la réception par le Site Hébergeur de tous les documents justificatifs demandés.

6.4. Réserve de garantie

Afin de garantir le respect des obligations légales et contractuelles dont il est débiteur à l'égard des Acheteurs, le Vendeur accepte la constitution d'une réserve de garantie (la « **Réserve de Garantie** ») qui sera constituée et ajustée sur ses ventes, pendant toute la durée de son activité sur le Site.

Cette Réserve de Garantie a vocation à être utilisée uniquement en cas de défaillance du Vendeur, c'est-à-dire dans le cas où le Compte de Paiement Vendeur présente un solde insuffisant pour couvrir les engagements du Vendeur au titre de ses obligations légales et contractuelles envers les Acheteurs. La Réserve de Garantie sera alors utilisée à due concurrence des remboursements dus aux Acheteurs.

La Réserve de Garantie est organisée de la façon suivante.

Phase 1

Pour couvrir les premiers risques de défaillance du Vendeur, susceptibles de survenir immédiatement après la commande (par ex. un défaut de livraison), le fruit des ventes du Vendeur est d'abord réservé, c'est-à-dire exclu des Sommes Disponibles, sur une courte période après la vente.

La durée d'application de cette réserve est déterminée selon le mode d'expédition utilisé (c'est-à-dire en fonction de l'utilisation ou non du service Fulfillment conformément aux CGU Octopia) et/ou de la zone d'expédition des Produits.

Ainsi :

- pour les ventes expédiées *via* le service Fulfillment, le fruit des ventes est réservé pendant trois (3) jours à compter de la vente du Produit ;

En effet, lorsque la livraison des Produits est assurée *via* le service Fulfillment, le risque associé aux étapes de préparation, d'expédition et de livraison des commandes ne peut pas être imputé au Vendeur et justifie ainsi un délai plus court de rétention de Réserve de Garantie en Phase 1 ;

- pour les ventes expédiées par les propres moyens du Vendeur :
 - si le Vendeur expédie depuis la France, le fruit des ventes est réservé pendant cinq (5) jours à compter de la vente du Produit ;
 - si le Vendeur expédie depuis un pays de l'Union Européenne (hors France), le fruit des ventes est réservé pendant sept (7) jours à compter de la vente du Produit ;
 - si le Vendeur expédie depuis un pays en dehors de l'Union Européenne, le fruit des ventes est réservé pendant quinze (15) jours à compter de la vente du Produit.
- Par exception à ce qui précède, le fruit des ventes réalisées par le Vendeur pendant ses trente (30) premiers jours d'activité sur le Site sera réservé :
 - pendant vingt (20) jours après chaque vente pour les Vendeurs expédiant depuis la France ;
 - pendant trente (30) jours après chaque vente pour les Vendeurs expédiant depuis un autre pays.

A l'issue de la Phase 1, le fruit de ses ventes est versé au Vendeur, déduction faite du montant de la Réserve de Garantie maintenu en Phase 2.

Phase 2

Pour couvrir les risques de défaillance du Vendeur susceptibles de survenir à moyen et long terme après la vente, le Site Hébergeur adapte et individualise le montant de la Réserve de Garantie en fonction de la situation propre à chaque Vendeur.

Le montant de la Réserve de Garantie est directement lié au risque de remboursement à venir sur les ventes passées du Vendeur, déterminé selon une méthode statistique personnalisée comme suit :

- (i) le montant de la Réserve de Garantie repose sur le volume d'affaires réalisé par le Vendeur et dépend :
- (ii) de la zone d'expédition et/ou du mode d'expédition de ses Produits :
 - Fulfillment
 - France hors Fulfillment
 - UE (hors France) hors Fulfillment
 - hors UE hors Fulfillment,
- (iii) du taux de remboursement du Vendeur, tenant compte de l'ancienneté des ventes du Vendeur sur le Site Hébergeur et du risque statistique de hausse des remboursements sur les deux derniers mois précédant l'arrêt d'activité des Vendeurs ;
- (iv) de la quote-part de remboursements restants sur les ventes passées selon leur ancienneté.

Le montant de la Réserve de Garantie constituée au titre du présent article est actualisé *a minima* à chaque décade (les 5, 15 et 25 du mois), selon l'évolution des facteurs (i) à (iv) ci-dessus.

La formule de calcul de la Réserve de Garantie est la suivante :

$$\Sigma \text{ du montant de ventes x Taux de remboursement Vendeur x Quote-part de remboursements restants selon l'ancienneté des ventes}$$

Etant précisé que :

- le Taux de remboursement Vendeur pris en compte est son taux de remboursement moyen effectivement constaté au cours des douze (12) derniers mois glissants ou, s'il s'agit d'un Vendeur dont la 1^{ère} vente date d'il y a moins de 12 mois, un taux de remboursement moyen calculé sur une population de vendeurs. Le risque statistique de hausse des remboursements sur les deux derniers mois précédant l'arrêt d'activité d'un Vendeur est également intégré ;
- la Quote-part de remboursements à venir correspond au solde statistique des remboursements restant à couvrir, tel qu'observé en moyenne et dans le temps à compter d'une vente, selon le mode et la zone d'expédition.

À tout moment, le Vendeur peut connaître le montant de la Réserve de Garantie en se rendant sur la page Finance de son Espace Vendeur.

Les restitutions sont automatiquement versées à la décade de paiement la plus proche ou immédiatement depuis l'Espace Vendeur.

La restitution intégrale de la Réserve de Garantie intervient au maximum au terme du délai de la garantie légale de conformité (*i.e.* vingt-quatre (24) mois suivant la vente).

Néanmoins, en cas d'arrêt d'activité du Vendeur, le Site Hébergeur procède à un bilan 12 mois après l'arrêt. En l'absence de remboursements aux Acheteurs durant cette période, le Site Hébergeur restituera la Réserve de Garantie restante sans attendre l'issue du terme de 24 mois de la garantie légale de conformité.

Le Site Hébergeur met à disposition du Vendeur les informations pertinentes pour la détermination de la Réserve de Garantie le concernant et une page d'explication dédiée avec des exemples concrets au sein du Centre d'Aide.

Exemple 1 de calcul de la Réserve de Garantie en Phase 1 puis en Phase 2

A titre d'illustration, un exemple de calcul de la Réserve de Garantie et d'évolution de son montant dans le temps est fourni ci-après.

L'hypothèse de base est la suivante :

- Montant de ventes le jour J : 100 euros¹ ;
- Vendeur concerné : un vendeur dont les commandes sont expédiées *via* le service Fulfillment et dont la première vente sur Cdiscount Marketplace a eu lieu il y a plus d'un an ;
- Taux de remboursement moyen effectivement constaté sur ce Vendeur au cours des douze derniers mois : 5% ;
- Echancier statistique des remboursements des Acheteurs restant à couvrir, observé en moyenne et dans le temps à compter d'une vente, pour des commandes expédiées *via* le service Fulfillment :

Ventes expédiées en Fulfillment										
Temps écoulé depuis la vente	0-3j	4-14j	15-24j	25-34j	35-64j	65-94j	95-184j	185-364j	365-724j	725-730j
Quote-part de remboursements Acheteurs à venir	Phase 1	74%	46%	30%	24%	17%	14%	9%	4%	0%

Coefficient d'ajustement jusqu'à J+34 = 3

Coefficient d'ajustement entre J+35 et J+64 = 2

Phase 1 de la Réserve de Garantie

Entre J+1 et J+3 après la vente, 100 euros sont retenus.

¹ Etant précisé que le montant de ventes reversé au Vendeur est minoré des commissions dues au Site Hébergeur, des éventuelles sommes dues par le Vendeur aux Acheteurs, à l'Etat, au Site Hébergeur et/ou à ses Filiales.

Phase 2 de la Réserve de Garantie

Pour un Vendeur dont les commandes sont expédiées *via* le service Fulfillment, la phase 2 commence à J+4. A cette date, selon l'échéancier ci-dessus, la part de remboursements des Acheteurs restant sur les ventes réalisées à J est de 74%.

Un coefficient d'ajustement temporaire, directement lié au risque statistique de hausse de remboursement dans les deux mois précédant l'arrêt d'activité des Vendeurs, est appliqué jusqu'à J+64. Ce coefficient est de 3 jusqu'à J+34 et de 2 entre J+35 et J+64.

Application de la formule exposée ci-avant :

Montant de ventes x Taux de remboursement Vendeur x Quote-part remboursements restants selon l'ancienneté des ventes

$$100 * (0,05 * 3) * 0,74 = 11,10 \text{ euros}$$

Ainsi, dès J+4, sur les 100 euros correspondant à ses ventes, le Vendeur reçoit dans son Compte de Paiement Vendeur la Somme Disponible de 88,90€ euros (versée automatiquement sur le compte bancaire du Vendeur à la décade de paiement suivante, ou immédiatement à sa demande depuis l'Espace Vendeur) et le Site Hébergeur conserve en Réserve de Garantie 11,10 euros.

Les 11,10 euros restants sont versés au fur et à mesure de l'application de cette même formule, selon l'échéancier de risque de non-remboursement des Acheteurs ci-dessus.

L'échéancier des restitutions de Réserve de Garantie au Vendeur se présente comme suit :

Phase 2	J 4 à J 14	J 15- J 24	J 25 à J 34	J 35 à J 64	J 65 à J 94	J 95 à J 184	J 185 à J 364	J 365 à J 724	J 725 à J 730
Réserve de Garantie retenue	11,10 €	6,90 €	4,50 €	2,40 €	0,85 €	0,70 €	0,45 €	0,20 €	0,00 €
Réserve de Garantie restituée au Vendeur	88,90 €	4,20 €	2,40 €	2,10 €	1,55 €	0,15 €	0,25 €	0,25 €	0,20 €

Exemple 2 de calcul de la Réserve de Garantie en Phase 1 puis en Phase 2

- Montant de ventes le jour J : 100€² ;
- Vendeur concerné : un vendeur français dont les commandes sont expédiées depuis la France par ses propres moyens et dont la première vente sur Cdiscount Marketplace a eu lieu il y a plus d'un an ;

² Etant précisé que le montant de ventes reversé au Vendeur est minoré des commissions dues au Site Hébergeur, des éventuelles sommes dues par le Vendeur aux Acheteurs, à l'Etat, au Site Hébergeur et/ou à ses Filiales.

- Taux de remboursement moyen effectivement constaté sur ce Vendeur au cours des douze derniers mois : 8%.
- Echancier statistique des remboursements des Acheteurs restant à couvrir, observé en moyenne et dans le temps à compter d'une vente, pour des commandes expédiées depuis la France hors Fulfillment :

Ventes expédiées depuis la France par les propres moyens du Vendeur										
Temps écoulé depuis la vente	0-5j	6-16j	17-26j	27-36j	37-66j	67-96j	97-186j	187-366j	367-726j	727-730j
Quote-part de remboursements Acheteurs à venir	Phase 1	72%	45%	27%	18%	9%	6%	4%	2%	0%

Coefficient d'ajustement jusqu'à J+36 = 3

Coefficient d'ajustement entre J+37 et J+66 = 2

Phase 1 de la Réserve de Garantie

Entre J+1 et J+5 après la vente, 100 euros sont retenus.

Phase 2 de la Réserve de Garantie

L'échancier des restitutions de Réserve de Garantie au Vendeur se présente comme suit :

Phase 2	J 6 à J 16	J 17 à J 26	J 27 à J 36	J 37 à J 66	J 67 à J 96	J 97 à J 186	J 187 à J 366	J 367 à J 726	J 727 à J 730
Réserve de Garantie retenue	17,28€	10,8€	6,48€	2,88€	0,72€	0,48€	0,32€	0,16€	0
Réserve de Garantie restituée au Vendeur	82,72€	6,48€	4,32€	3,6€	2,16€	0,24€	0,16€	0,16€	0,16€

6.5. Modalités de règlement

Sauf mention contraire, toutes les sommes dues au Site Hébergeur sont indiquées en euros (EUR) TTC.

Il est de la responsabilité du Vendeur de payer toutes les sommes et taxes applicables résultant de l'utilisation du Site Hébergeur.

Le Site Hébergeur se réserve le droit de vérifier les informations communiquées par le Vendeur sur son Espace Vendeur, et de prélever automatiquement sur la carte bancaire du Vendeur ou de débiter le Compte de Paiement ou le compte bancaire de ce dernier tout montant effectivement dû au Site Hébergeur et/ou à l'une de ses Filiales, ce que le Vendeur reconnaît et accepte en s'inscrivant au service de Cdiscount Marketplace. Le Vendeur doit en conséquence fournir les coordonnées de sa

carte bancaire au Site Hébergeur. Le Site Hébergeur se réserve en outre la possibilité d'exiger la communication par le Vendeur de ses coordonnées bancaires et la signature d'un mandat de prélèvement de type SEPA.

Une compensation s'opèrera de plein droit - que les conditions légales de la compensation soient réunies ou non - entre les sommes dues par le Vendeur au Site Hébergeur et/ou à l'une de ses Filiales, et celles dues par le Site Hébergeur et/ou par l'une de ses Filiales au Vendeur.

En conséquence, le Vendeur consent expressément à ce que la compensation des sommes dues par le Vendeur au Site Hébergeur et/ou à l'une de ses Filiales, que ce soit au titre des présentes CGMAD ou au titre de toute autre relation commerciale que les Parties pourraient entretenir par ailleurs, avec toutes les créances que le Site Hébergeur et/ou l'une de ses Filiales doit au Vendeur, à quelque titre que ce soit, soit automatique et immédiate.

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le Site Hébergeur est dans l'obligation d'informer le Vendeur qu'en cas de retard de paiement, des intérêts de retard seront dus de plein droit à date d'échéance de la facture, à un taux égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire fixée à quarante (40) euros par décret pour frais de recouvrement.

7. PROPRIETE INTELLECTUELLE

7.1. Licence concédée par le Vendeur

Le Vendeur consent au Site Hébergeur et ses Filiales, à titre gratuit et non exclusif, une licence d'utilisation et d'exploitation sur :

- ses éléments distinctifs (marques, dénomination sociale, nom commercial, logos etc...) dont il est propriétaire ou détenteur des droits, et
- tous les autres éléments graphiques, visuels, vidéos ou textes, dont les informations contenues dans la fiche produit, fournis par le Vendeur,

(ci-après ensemble le « **Contenu** »),

et ce, pour le monde entier, pour la durée de protection des droits relatifs au Contenu, en ce compris mais sans s'y limiter droit d'auteur, marque, dessins et modèles à titre de référence commerciale, de communication ainsi qu'aux fins d'assurer la promotion et la commercialisation des Produits sur le Site.

Cette licence comprend notamment :

- le droit de reproduction du Contenu, qui inclut le droit de fixer, numériser, reproduire, éditer le Contenu, en tout ou partie, sans limitation de nombre, par tous moyens, procédés ou modes de communication et sur tous supports y compris supports papier (tels que notamment brochures, plaquettes publicitaires, livres, journaux, magazines, documents internes ou externes), supports magnétiques, optiques, numériques, informatiques, télématiques, électroniques, pellicules, vidéo cassettes, disques optiques numériques (tels que notamment CD-ROM, CD-I, DVD-ROM) ou tout autre support connu ou inconnu à ce jour, actuel ou futur ;
- le droit d'adaptation du Contenu, qui inclut le droit d'adapter, de corriger, de traduire, d'arranger, de numériser, retoucher, couper, de faire évoluer, de modifier le Contenu ou son support, de supprimer le Contenu, en tout ou partie, de l'assembler avec ou l'intégrer dans toute autre œuvre existante ou à venir (telle que notamment toute base de données ou tout autre programme informatique pour toute exploitation de celui-ci), sous toute forme et par

tous moyens, procédés ou modes de communication connus ou inconnus à ce jour, et notamment, sur supports papier (tels que, notamment, brochures, plaquettes publicitaires, livres, journaux, magazines, documents internes ou externes), supports magnétiques, optiques, numériques, informatiques, télématiques, électroniques, pellicules, vidéo cassettes, disques optiques numériques (tels que notamment CD-ROM, CD-I, DVD-ROM), ou tout autre support connu ou inconnu à ce jour, actuel ou futur ; le droit de traduction comprend le droit de traduire et de faire traduire ce Contenu, en toutes langues écrites ou parlées, accessible ou non au grand public, et dans tous les types de langage informatique ;

- le droit de représentation, qui inclut le droit de représenter, à titre privé ou publiquement, de distribuer, de diffuser tout ou partie du Contenu, à titre gratuit ou onéreux, auprès de tout public, par tous moyens ou procédés, présents ou à venir, et notamment par tout moyen de télécommunication, par câble et satellite, par voie hertzienne, optique, filaire, par le biais de réseaux (et notamment réseaux de type minitel, internet, extranet, intranet), tous procédés informatiques, de communication électronique, audiovisuels (notamment télévision numérique et/ou interactive, câblodiffusion), connus ou inconnus à ce jour.

Cette licence est consentie sur tous supports, en particulier (i) les supports de Cdiscount (i.e. Site, webinars, newsletters, etc.), ainsi que (ii) les supports des partenaires de Cdiscount (incluant les moteurs de recherche et les réseaux sociaux).

Chacun des droits précités s'applique aux modifications, mises à jour, améliorations ou évolutions que le Vendeur peut apporter au Contenu.

Toutefois, il est entendu que le Site Hébergeur ne modifiera aucun des signes distinctifs du Vendeur fournis dans le cadre du service Cdiscount Marketplace, sauf pour les adapter dans la mesure nécessaire à la présentation, par exemple dans les cas où des contraintes de présentation en ligne ou d'ergonomie l'exigeraient, tant que les proportions restent les mêmes.

Le Vendeur reconnaît et accepte, afin de permettre une mise en concurrence équitable des offres sur le Site, que le Site Hébergeur et les autres Vendeurs proposant des produits identiques aux siens disposent à titre gratuit de la faculté de positionner leurs offres sur une même fiche produit que celle que le Vendeur aurait lui-même créée. Dans ce cadre, le Vendeur reconnaît et accepte que le Site Hébergeur et lesdits Vendeurs puissent promouvoir ces offres sur les supports énumérés ci-avant. Cette autorisation est concédée dans les mêmes conditions de durée et de territoire que la licence décrite ci-avant.

Le Site Hébergeur crée et fournit les matrices des fiches produits (structure, champ, hiérarchie des champs...) et en conserve la propriété exclusive. À ce titre, toute forme de copie totale ou partielle, d'aspiration et de reproduction des matrices des fiches produits produites et exploitées par le Site Hébergeur sont formellement interdites sans son accord écrit et préalable.

7.2. Licence concédée au Vendeur par le Site Hébergeur

Le Vendeur reconnaît et accepte disposer d'une licence non exclusive d'utilisation des éléments protégés par un droit de propriété intellectuelle et qu'il pourra utiliser en application des présentes CGMAD (ci-après les « **Eléments protégés** ») en contrepartie du paiement de son abonnement. Cette licence est consentie pour la durée de la relation entre le Vendeur et le Site Hébergeur au titre des présentes CGMAD. Cette licence est incessible et ne saurait être considérée comme un transfert de propriété. Le Vendeur s'interdit donc de céder, transférer, prêter, sous-licencier, déléguer ou concéder

à un tiers, même à titre gratuit, directement ou indirectement, un quelconque droit d'utilisation des Eléments protégés.

Le Vendeur s'interdit en tout état de cause :

- De tenter de copier, modifier, reproduire, créer toute œuvre dérivée, altérer, créer un miroir, republier, télécharger, afficher, transmettre ou distribuer l'ensemble ou toute partie des Eléments protégés sous toute forme, sur tout support ou par le biais de tout moyen que ce soit ;
- De tenter de désassembler, effectuer toute rétro-ingénierie ou rendre compréhensible de toute autre manière l'ensemble ou une partie des Eléments protégés ;
- D'accéder à l'ensemble ou une partie des Eléments protégés dans le but de concevoir une solution concurrente ;
- D'accéder aux Eléments protégés sous forme de code source ou de codage déverrouillé avec commentaires ;
- D'utiliser un robot, notamment d'exploration (spider), une application de recherche ou récupération de sites Web ou tout autre moyen permettant de récupérer ou d'indexer tout ou partie des Eléments protégés ;
- De tenter de toute manière que ce soit de supprimer, contourner toute mesure de protection technique (MPT), ni utiliser ou fabriquer dans une optique de vente ou de location, importer, distribuer, vendre ou louer, proposer à la vente ou à la location, promouvoir la vente ou la location ou détenir à des fins d'utilisation privée ou commerciale tout moyen servant à faciliter la suppression ou le contournement non-autorisé des MPT ;
- D'utiliser les Eléments protégés afin de fournir des services à des tiers ou octroyer une sous licence, vendre, louer, céder, affecter, distribuer, afficher, divulguer, exploiter commercialement ou rendre les Eléments protégés disponible de toute autre manière à toute tierce partie.

8. RESPONSABILITES DU SITE HEBERGEUR

Le Site Hébergeur met en œuvre tous les moyens dont il dispose pour assurer les prestations objet des CGMAD mais ne garantit pas que le Site Hébergeur, en ce compris Cdiscount Marketplace et les services associés, soient disponibles en permanence.

Conformément à la réglementation en vigueur, notamment le Règlement (UE) 2022/2065 sur les services numériques (« DSA »), la responsabilité du Site Hébergeur ne peut être recherchée en cas de litige (notamment actions en contrefaçon) portant sur les contenus publiés par le Vendeur sur Cdiscount Marketplace (dont les textes, visuels, marques, logos, etc.), dès lors que le Site Hébergeur a agi promptement afin de retirer du Site tout contenu manifestement illicite qui aurait été porté à sa connaissance conformément à la réglementation susvisée.

Le Site Hébergeur étant tiers au contrat de vente conclu entre le Vendeur et les Acheteurs, sa responsabilité ne pourra être recherchée en cas de litige en lien avec les Produits et leur vente, né avec un Acheteur ou une administration notamment.

La responsabilité du Site Hébergeur est limitée à la réparation des dommages directs et prévisibles dans la limite :

- du prix de vente du Produit objet du litige en cas d'une commande ; ou
- du montant des commissions perçues au titre de l'activité du Vendeur au cours du mois précédant le fait générateur de responsabilité en cas de toute autre hypothèse.

La responsabilité du Site Hébergeur ne pourra en aucun cas être engagée au titre de tout dommage indirect tel que les pertes de chiffre d'affaires ou bénéfice, pertes ou altérations des données, atteinte à l'image, etc.

La limitation de responsabilité visée ci-dessus est inapplicable :

- en cas de dol ou de faute lourde du Site Hébergeur ; et
- en cas de dommages corporels, de réclamations fondées sur la responsabilité du fait des produits défectueux.

9. RESPONSABILITÉS ET GARANTIES DU VENDEUR

9.1. Responsabilités à l'égard du Site Hébergeur et/ou des tiers.

Le Vendeur est seul responsable des dommages et préjudices de tous types causés aux Acheteurs et à tout autre tiers du fait des contenus qu'il met en ligne sur Cdiscount Marketplace, des Produits qu'il y propose et des ventes qu'il y conclut.

Dès lors, le Vendeur renonce à engager la responsabilité du Site Hébergeur en cas d'action ou de litige (notamment action en contrefaçon ou pour atteinte à un réseau de distribution, action d'un Acheteur ou d'une administration, etc.) portant sur les informations communiquées par le Vendeur sur Cdiscount Marketplace (textes, images, photos, marques, logos, etc.), les Produits ou leur vente.

9.2. Garanties du Vendeur

a. Contre les actions de tiers autres que les Acheteurs

Le Vendeur déclare et garantit au Site Hébergeur :

- qu'il est titulaire des droits de propriété intellectuelle lui permettant de mettre à disposition du Site Hébergeur les informations communiquées (textes, images, photos, marques, logos, etc.), de les publier sur Cdiscount Marketplace et que ces dernières ne sont pas susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers, ni aux lois en vigueur et notamment aux dispositions relatives à la diffamation, à l'injure, à la vie privée, au droit à l'image, à l'atteinte aux bonnes mœurs et ne sont pas constitutives en tout ou en partie ni de contrefaçon, ni de concurrence déloyale ou de parasitisme ;
- qu'il est propriétaire ou titulaire des droits nécessaires à la vente des Produits via Cdiscount Marketplace et que ces Produits ne contreviennent à aucun droit de tiers dans le monde entier, en particulier que leur vente sur Cdiscount Marketplace ne porte pas atteinte à un réseau de distribution sélectif ou exclusif.

Si tout ou partie du Produit ou des contenus fournis par le Vendeur fait l'objet d'une contestation, d'une réclamation ou d'une action d'un tiers en contrefaçon ou en violation de tout autre droit d'un tiers, le Vendeur s'engage à en informer le Site Hébergeur par écrit et sans délai.

b. Contre les actions de tiers ayant la qualité d'Acheteurs

Le Vendeur reconnaît que le Site Hébergeur n'est pas partie aux ventes qu'il conclut avec les Acheteurs sur Cdiscount Marketplace. Par conséquent, le Vendeur tiendra le Site Hébergeur et ses dirigeants indemnes de tous frais qu'ils seraient amenés à engager pour la défense de leurs intérêts et pour l'indemnisation de tout Acheteur au titre d'un accord amiable, d'une transaction, ou d'une décision de justice.

10. ASSURANCE

Le Vendeur atteste avoir souscrit une police d'assurance auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable et établie en France pour toutes les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle, délictuelle et/ou contractuelle du fait de dommages corporels, matériels et immatériels causés au Site Hébergeur et à tout tiers dans le cadre de l'exécution des présentes. À ce titre, le Vendeur s'engage à acquitter les primes et cotisations afférentes à ladite police d'assurance et de manière générale, à respecter l'ensemble des obligations, afin de couvrir l'ensemble de ses activités.

Le Site Hébergeur pour sa part, atteste avoir souscrit une police d'assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la mise en jeu des responsabilités civiles professionnelles, délictuelle et/ou contractuelle pour les prestations réalisées dans le cadre de l'exécution des prestations objet des présentes.

11. DUREE – MODIFICATION DES CGMAD

11.1. Durée

L'inscription des Vendeurs est effectuée pour une durée indéterminée.

11.2. Modification

Le Site Hébergeur se réserve la faculté d'apporter des modifications aux CGMAD. Le Vendeur sera informé de telles modifications par un email envoyé par le Site Hébergeur au minimum quinze (15) jours calendaires avant la date d'entrée en vigueur des CGMAD modifiées sauf en cas de :

- mise en œuvre d'une obligation légale ou réglementaire ne permettant pas au Site Hébergeur de respecter le délai de préavis ; ou
- nécessité impérieuse pour faire face à un danger imprévu et imminent (par exemple la lutte contre la fraude ou la violation des données) ; ou
- modifications en faveur du Vendeur ; ou
- modifications n'altérant ni le contenu ni le sens des CGMAD.

Il est précisé que le Site Hébergeur s'engage à accorder un délai de préavis plus long lorsque celui-ci est nécessaire pour permettre aux Vendeurs d'effectuer les adaptations techniques ou commerciales nécessaires pour se conformer aux changements.

Le Vendeur est libre d'accepter les CGMAD modifiées ou de mettre fin à son utilisation du service Cdiscount Marketplace, conformément aux CGMAD.

Le Vendeur peut librement renoncer à ce préavis au moyen d'une déclaration écrite ou d'un acte positif clair.

12. SUSPENSION - RESILIATION – FERMETURE DE COMPTE

Le cas échéant, le Site Hébergeur notifie par écrit au Vendeur, sur l'adresse mail de contact renseignée sur l'Espace Vendeur, les décisions de restriction, suspension et/ou fermeture de son compte ainsi que le motif de ces décisions dans le champ d'application et les conditions définies par le Règlement (UE) 2019/1150 promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne, à l'égard des Vendeurs établis au sein de l'Union européenne.

Il est précisé que la fermeture définitive du compte Vendeur vaut résiliation de la relation contractuelle entre le Vendeur et le Site Hébergeur au titre des présentes.

12.1. Résiliation pour convenance

12.1.1. Résiliation pour convenance à l'initiative du Vendeur

Le Vendeur peut mettre fin à son inscription à Cdiscount Marketplace pour convenance, à tout moment et sans préavis, en cliquant sur le bouton « Résilier mon abonnement » présent dans son Espace Vendeur. Le Vendeur n'a pas d'obligation de justifier d'un quelconque motif de résiliation auprès du Site Hébergeur.

La fermeture du compte subséquente sera prise en compte dès la demande de résiliation de l'abonnement par le Vendeur.

12.1.2. Résiliation pour convenance à l'initiative du Site Hébergeur

Le Site Hébergeur se réserve le droit de résilier pour convenance l'inscription du Vendeur, à tout moment sous réserve d'un préavis écrit d'au moins trois (3) mois, précisant ce motif par email.

12.2. Sanctions en cas de non-respect de ses obligations par le Vendeur

12.2.1. Non-respect des niveaux de service

Il est précisé que les niveaux de service sont accessibles à tout moment par le Vendeur, au sein de l'Espace Vendeur.

A. Suspension

1) Suspension avec préavis

Le non-respect par le Vendeur de l'un quelconque des niveaux de service attendus et indiqués à [l'Annexe 1 des présentes CGMAD](#) entraînera la suspension du compte Vendeur à la suite de l'envoi d'une mise en demeure adressée par email au Vendeur et restée infructueuse à l'issue d'un délai de trente (30) jours calendaires.

2) Suspension sans préavis

Le non-respect de l'un des niveaux de services visés ci-après, dont les modalités de calcul sont détaillées à [l'Annexe 1 des présentes CGMAD](#), pourra, selon la gravité du manquement, entraîner la suspension du compte Vendeur sans préavis.

Constitue un non-respect grave de l'un des niveaux de services :

- un taux de commandes avec réclamation supérieur à 2% sur les soixante (60), trente (30) et/ou quinze (15) derniers jours glissants ;
- un taux d'expédition des commandes inférieur à 90% sur les soixante (60), trente (30) et/ou quinze (15) derniers jours glissants ;
- un taux de livraison dans les délais maximum indiqués inférieur à 90% sur les soixante (60), trente (30) et/ou quinze (15) derniers jours glissants.

B. Résiliation

1) Résiliation à défaut de mise en conformité à la suite d'une suspension

A compter d'une suspension prononcée en application des articles A.1) ou A.2) ci-avant, si le Vendeur ne s'est toujours pas conformé à ses obligations à l'issue d'un délai de trente (30) jours de suspension, le Site Hébergeur pourra procéder à la fermeture du compte Vendeur sur notification écrite.

2) Résiliation sans préavis pour manquements répétés

Le non-respect répété par le Vendeur de l'un ou plusieurs des niveaux de service attendus et indiqués à l'Annexe 1 des présentes CGMAD au cours des douze (12) derniers mois glissants pourra entraîner la fermeture immédiate du compte Vendeur sans préavis. Le cas échéant, le Vendeur en sera notifié par écrit.

Il est précisé qu'un manquement répété aux niveaux de service peut correspondre (i) à un manquement à un niveau de service réitéré au moins une fois ou (ii) à un manquement à au moins deux niveaux de service différents, au cours de la période susvisée.

12.2.2. Autres manquements à ses obligations par le Vendeur

Les manquements du Vendeur énumérés ci-après sont susceptibles de donner lieu à des sanctions :

- les manquements relatifs aux contenus publiés sur le Site et/ou aux Produits mis en vente par le Vendeur (*i.e.* mise en ligne de Produits interdits ou non-respect des conditions relatives aux catégories soumises à restrictions telles que la catégorie « Jeux et Jouets », présence de Contenus illicites tels que définis à l'article 13 des présentes, création de doublon de fiches produits, publication d'informations incomplètes, inexactes ou trompeuses sur le Site, manquement aux obligations légales et/ou fiscales, non-respect des CGU Avis Clients) ;
- les manquements relatifs à la préparation, à l'expédition et/ou à la livraison des Produits, dont les modalités sont précisées aux présentes, notamment aux Annexes 1 et 3 des présentes CGMAD ;
- les manquements relatifs à la gestion de la relation client par le Vendeur (*i.e.* article D1 « Gestion de la relation avec les Acheteurs par le Vendeur – Modalités » de l'Annexe 1 des présentes CGMAD, notamment le non-respect du délai de réponse de quarante-huit (48) heures ouvrées aux demandes des Acheteurs, le traitement des réclamations, le traitement des retours, les manquements aux dispositions du code de la consommation ; article D2 « Droit de rétractation des acheteurs et mesures exceptionnelles en fin d'année » de l'Annexe 1 des présentes CGMAD ; article G « Obligations diverses » de l'Annexe 1 des présentes CGMAD, notamment tout manquement à l'obligation de courtoisie, toute correspondance avec l'Acheteur en dehors du cadre du Site) ;
- les manquements relatifs à la relation avec le Site Hébergeur (*i.e.* fourniture de fausses informations lors de l'inscription, utilisation d'un nom de boutique non-conforme au sens de l'article 3.4 des présentes, omission de notifier un changement d'informations, radiation de la société du Vendeur, fraude ou tentative de fraude, atteinte à l'image du Site Hébergeur, utilisation abusive du Site au sens de l'article 23 du Règlement (UE) 2022/2065 sur les services numériques (« DSA »), solde débiteur du compte Vendeur, non-respect des obligations en matière de données personnelles, non-respect de la clause éthique).

Les types de sanctions applicables aux manquements précités sont les suivants :

- (i) la restriction du compte Vendeur, c'est-à-dire :
 - le retrait immédiat, temporaire ou définitif, des offres litigieuses du Vendeur ;
 - l'interdiction temporaire ou définitive de mettre en ligne des offres sur une ou plusieurs catégories définies ;
- (ii) la suspension immédiate et temporaire du compte Vendeur ;
- (iii) la suspension des paiements au Vendeur, c'est-à-dire la suspension immédiate et temporaire de tout versement des sommes encaissées pour le compte du Vendeur ;
- (iv) la résiliation du compte Vendeur, c'est-à-dire :
 - soit la fermeture du compte Vendeur à l'issue d'une mise en demeure restée infructueuse pendant un délai de trente (30) jours calendaires ;
 - soit la fermeture du compte Vendeur sans préavis ou avec un préavis inférieur à trente (30) jours calendaires en cas de manquement répété aux CGMAD au cours des douze (12) derniers mois glissants (*i.e.* un manquement à une obligation des CGMAD réitéré au moins une fois, ou au moins deux manquements constatés par le Site Hébergeur à des obligations différentes des CGMAD) ;
 - soit la fermeture du compte Vendeur sans préavis dans le cas où le Site Hébergeur exerce un droit de résiliation pour une raison impérative prévue par le droit applicable.

Ces sanctions seront appliquées, indépendamment ou cumulativement, en proportion de la gravité et de la répétition du ou des manquement(s) précités constaté(s) par le Site Hébergeur, dans les conditions prévues ci-après.

Lorsqu'il décide d'une telle sanction, le Site Hébergeur tient compte de l'ensemble des faits et circonstances pertinents qui ressortent des informations dont il dispose.

En matière de Contenus illicites au sens de l'article 13 des présentes, et conformément aux obligations imposées par le Règlement (UE) 2022/2065 sur les services numériques (« DSA »), le Site Hébergeur doit apprécier la situation au cas par cas en tenant compte notamment du nombre et de la gravité des Contenus illicites soumis, de la proportion relative de ces contenus par rapport au nombre total de contenus fournis par le Vendeur, et de l'intention du Vendeur lorsque cela est possible.

En cas de manquement du Vendeur à ses obligations contractuelles, le Site Hébergeur peut procéder à la suspension immédiate ou à la fermeture du compte dans les conditions prévues par le Règlement (UE) 2019/1150 promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne, le cas échéant.

En cas de manquement du Vendeur à ses obligations légales, le Site Hébergeur peut procéder à la fermeture du compte sans préavis pour une raison impérative prévue par le droit applicable (à titre d'exemple, dans le cadre de l'application de l'article 283 bis du Code général des impôts).

Enfin, le Site Hébergeur peut suspendre les paiements du Vendeur dans les cas suivants : (i) société radiée, liquidée, ou dont la personnalité morale a cessé d'exister (par exemple fusion ou transfert universel de patrimoine), (ii) fraude avérée ou suspectée sur la base d'indices graves et concordants, (iii) infraction pénale avérée ou suspectée sur la base d'indices graves et concordants, (iv) informations invalides, erronées ou caduques en lien avec le compte Vendeur (par exemple numéro d'identification

au Registre du Commerce et des Sociétés, RIB, etc.), (v) absence de réponse du Vendeur à un contrôle des informations ci-avant par le Site Hébergeur, (vi) manquement du Vendeur à ses obligations légales.

12.3. Suspension préventive du compte pour contrôler l'activité d'un Vendeur en (re)démarrage d'activité

Dans le cadre du démarrage d'activité du Vendeur sur Cdiscount Marketplace ou d'un redémarrage d'activité, notamment à la suite d'une suspension ou d'une période prolongée d'inactivité, et afin d'accompagner le Vendeur dans l'identification et le traitement d'éventuels problèmes, le Site Hébergeur pourra, au franchissement de certains paliers exprimés en volume de commandes et/ou en volume d'affaires réalisé par le Vendeur, procéder à la vérification du bon déroulement des commandes et du respect des niveaux de service. A cet effet, le Site Hébergeur pourra suspendre le compte Vendeur pour une durée proportionnée à ces vérifications. Le cas échéant, le Vendeur en sera notifié par écrit.

Les paliers de volume de commandes et/ou de volume d'affaires sont définis comme suit :

Palier	Valeur
Palier 1	10 commandes ou 5 000€ de volume d'affaires
Palier 2	50 commandes
Palier 3	100 commandes
Palier 4	200 commandes
Palier 5	500 commandes
Palier 6	1000 commandes

12.4. Suspension du compte Vendeur pour la prévention de la fraude

À tout moment de la période d'activité du Vendeur sur Cdiscount Marketplace, et afin de protéger les Acheteurs, le Site Hébergeur se réserve le droit de procéder sans préavis à la suspension, à titre préventif, du compte Vendeur en cas d'identification d'un risque de fraude nécessitant des investigations supplémentaires (usurpation d'identité, infraction à la loi dite « Sapin II », etc.).

Le cas échéant, le Vendeur recevra par écrit un exposé des motifs de la décision du Site Hébergeur. La suspension sera maintenue pour une durée proportionnée aux investigations nécessaires à la confirmation ou à l'infirmerie du risque de fraude identifié.

12.5. Suspension du compte Vendeur pour la prévention des risques liés à la sécurité ou à la conformité d'un Produit

En cas d'identification d'un risque lié à la sécurité ou à la conformité d'un Produit, le Site Hébergeur se réserve le droit de procéder sans préavis à la suspension, à titre préventif, du compte Cdiscount Marketplace du Vendeur, afin de protéger la santé et la sécurité des Acheteurs.

Le cas échéant, le Vendeur recevra par écrit un exposé des motifs avant que la suspension ne prenne effet ou au moment où celle-ci prend effet.

12.6. Suspension du compte Vendeur en cas de catalogue non qualitatif

En raison de contraintes techniques liées à la place disponible pour l'hébergement de contenus qualitatifs pour les Acheteurs sur Cdiscount Marketplace, le Site Hébergeur se réserve le droit de suspendre le compte du Vendeur en cas de catalogue non qualitatif, en particulier dans les cas suivants :

- a. lorsque le Vendeur crée et publie sur le Site des fiches produits non conformes aux CGMAD, notamment aux exigences prévues à l'article 4.1 des présentes ;
- b. lorsque le Vendeur publie sur le Site un catalogue avec un nombre anormalement élevé d'offres ;
- c. en raison d'une qualité et/ou performance défaillantes du catalogue du Vendeur sur le Site. Pour ce critère, le Site Hébergeur tient notamment compte des critères de classement des offres tels que prévus à l'article 4.3 des présentes, des niveaux de service du Vendeur et du volume d'affaires réalisé en rapport avec le niveau de visibilité de son catalogue sur le Site ;
- d. en raison d'une alerte, par un moteur de recherche externe, relative à l'existence d'anomalies sur les offres présentes dans le catalogue du Vendeur, conduisant à l'attribution par ce moteur externe d'une notation défavorable de celles-ci.

Le cas échéant, le Vendeur recevra par écrit un exposé des motifs avant que la suspension ne prenne effet ou au moment où celle-ci prend effet.

Afin que le Site Hébergeur procède à la levée de la suspension de son compte, le Vendeur devra s'engager auprès de celui-ci à rationaliser les offres de son catalogue et/ou à améliorer leur attractivité et leur qualité, notamment au regard des critères de classement énumérés à l'article 4.3 des présentes.

Conformément à l'article 12.2.2 des présentes, le Site Hébergeur se réserve le droit de procéder à la fermeture immédiate du compte du Vendeur, sur notification écrite dressant l'exposé des motifs de cette décision et sans préavis, en cas de manquement répété aux CGMAD, notamment si la qualité et/ou la performance du catalogue du Vendeur sur le Site demeurent défaillantes à la suite de la réouverture de son compte.

L'objectif est ainsi d'allouer la place disponible sur le Site de manière équitable et de présenter aux internautes les offres du catalogue des Vendeurs auxquels ils sont appétents, ou les offres non encore visibles en dépit de la qualité de certains catalogues. L'objectif est également de protéger les Acheteurs des éventuels schémas ou tentatives de fraude des Vendeurs.

12.7. Résiliation pour inactivité

En cas d'inactivité du Vendeur, à savoir d'absence de gestion de son compte et/ou de transaction réalisée par le Vendeur sur le Site sur une période de trois (3) mois, le Site Hébergeur se réserve le droit de suspendre immédiatement et/ou de résilier le compte Vendeur moyennant un préavis de trente (30) jours, sur notification écrite au Vendeur dressant l'exposé des motifs de sa décision, afin de protéger les intérêts des Vendeurs et des Acheteurs.

12.8. Conséquences de la résiliation

En cas de résiliation par l'une ou l'autre des Parties et pour quelque raison que ce soit, toutes les sommes dues par le Vendeur à la date d'effet de la résiliation sont immédiatement exigibles, et le Vendeur perd sa qualité de Vendeur, en conséquence de quoi :

- toutes ses offres de Produits sont immédiatement retirées de Cdiscount Marketplace ;
- le Site Hébergeur se réserve le droit de communiquer les coordonnées du Vendeur à l'Acheteur ou toute autre personne telle qu'une autorité administrative ou un ayant-droit si besoin.

Sauf en cas de résiliation pour faute imputable au Site Hébergeur, les frais d'abonnement au titre du mois au cours duquel intervient la résiliation, restent dus en intégralité.

DANS TOUS LES CAS DE FERMETURE D'UN COMPTE VENDEUR, ET QUELLE QUE SOIT LA PARTIE À SON INITIATIVE, LE VENDEUR DOIT CONTINUER DE REMPLIR L'ENSEMBLE DE SES OBLIGATIONS LEGALES ET CONTRACTUELLES. LE VENDEUR A NOTAMMENT L'OBLIGATION D'ACHEVER L'EXÉCUTION DE TOUTE COMMANDE D'UN ACHETEUR, EN COURS À LA DATE DE FERMETURE, ET D'ASSURER SES OBLIGATIONS D'APRÈS-VENTE (LÉGALES ET CONTRACTUELLES) Y AFFÉRENTES NOTAMMENT LA BONNE GESTION DES RÉCLAMATIONS JUSQU'À LEUR RÉOLUTION.

Par conséquent, aux fins de la bonne gestion des réclamations des Acheteurs, le Vendeur conserve un accès à son Espace Vendeur pendant une durée de vingt-quatre (24) mois à compter de la dernière vente.

Tout Vendeur dont le compte Cdiscount Marketplace aura été résilié pour non-respect des présentes CGMAD ne pourra soumettre une nouvelle demande d'ouverture de compte qu'après un délai de six (6) mois suivant la date de fermeture du compte. Le Site Hébergeur s'engage à étudier toute demande de réouverture après ce délai et se réserve le droit d'accepter ou refuser toute nouvelle demande.

Néanmoins, pour les Vendeurs dont le compte a été résilié en raison de non-respect des niveaux de services attendus et indiqués à l'Annexe 1 des présentes CGMAD et notamment ceux afférents à la qualité de la livraison des Produits, le Site Hébergeur se réserve le droit d'accepter une demande de réouverture de compte avant ce délai dans le cas où le Vendeur accepterait de souscrire à un service de logistique opéré par le Site Hébergeur ou ses Filiales pour l'expédition de ses Produits, et ce, afin de garantir la bonne exécution de la livraison des Produits aux Acheteurs.

12.9. Réclamation par le Vendeur

Lorsque les offres du Vendeur ont fait l'objet d'un retrait de la vente ou que le compte du Vendeur a été restreint, suspendu ou résilié en cas de manquement à ses obligations prévues au titre des présentes CGMAD, le Vendeur a la possibilité de demander des précisions concernant les circonstances entourant de telles décisions ou de les contester dans le cadre des dispositifs alternatifs de traitements des litiges visés à l'article 17.9 des présentes.

13. POLITIQUE RELATIVE AUX CONTENUS ILLICITES

13.1. Le Site Hébergeur fait ses meilleurs efforts pour créer et maintenir une expérience en ligne sûre et fiable pour les internautes du Site. A cette fin, il met en place un ensemble de mesures visant à lutter contre la présence de contenus illicites sur le Site.

La définition des contenus illicites est entendue largement : elle couvre tout contenu des Vendeurs (*i.e.* produit, éléments de la fiche produit dont les libellés, descriptifs, images, etc.) qui serait contraire à la réglementation applicable et/ou non conforme aux présentes CGMAD (ci-après les « **Contenus illicites** »).

Ainsi, sont notamment prohibés les contenus caractérisant :

- (i) une atteinte au droit d’auteur ;
- (ii) une atteinte au droit à l’image ;
- (iii) une contrefaçon de marque ;
- (iv) une contrefaçon de dessin et modèle ;
- (v) une contrefaçon de brevet ;
- (vi) une utilisation d’un label ou d’une appellation sans l’autorisation du titulaire ;
- (vii) un piratage (d’œuvres cinématographiques et audiovisuelles ou de logiciel) ;
- (viii) une violation d’un réseau de distribution sélective ou exclusive ;
- (ix) une allégation environnementale, nutritionnelle ou de santé interdite ;
- (x) un danger pour la santé, la sécurité et l’environnement ;
- (xi) la vente d’un produit faisant l’objet de restrictions au plan législatif ou réglementaire ;
- (xii) une incitation à la violence, à la discrimination, un contenu haineux ou une atteinte à l’ordre public ;
- (xiii) une infraction à la réglementation sur le prix unique du livre ; ou encore
- (xiv) une atteinte aux conditions particulières posées par le Site Hébergeur en lien avec la commercialisation de certains produits (par exemple sur la catégorie « Jeux et Jouets » durant la période de fin d’année, ou encore en cas d’atteinte aux bonnes mœurs ou à l’image du Site).

13.2. Le Site Hébergeur a mis en place une politique de modération à partir des différentes sources de signalement et de détection de Contenus illicites à sa disposition.

Tout d’abord, le Site Hébergeur a mis en place – de manière volontaire – des dispositifs de filtrage automatisés visant à détecter et à retirer certains Contenus illicites publiés sur le Site.

Ces dispositifs automatisés s’appuient sur divers critères préalablement paramétrés, notamment à partir des sources externes de signalements de Contenus illicites décrites ci-après. Ils peuvent faire l’objet de réexamens humains afin d’affiner les règles mises en place de manière évolutive, notamment pour prendre en compte les nouveaux types de signalements reçus.

S’agissant des sources externes de signalement de Contenus illicites, le Site Hébergeur examine :

- les alertes et injonctions des autorités administratives et judiciaires. Celles-ci font l’objet d’un traitement humain prioritaire et donnent lieu, le cas échéant, au retrait des Contenus illicites visés par les autorités ainsi que des contenus similaires ayant pu être identifiés par le Site Hébergeur sur le Site. Pour faciliter ces signalements, le Site Hébergeur met à disposition des autorités un point de contact électronique unique ;
- les notifications effectuées par les signaleurs de confiance au sens du Règlement (UE) 2022/2065 sur les services numériques (« DSA »). Celles-ci font l’objet d’un traitement humain prioritaire et donnent lieu, le cas échéant, au retrait des Contenus illicites visés ;
- les notifications effectuées par tout particulier ou toute entité, en ce inclus les ayants droit, , par le biais du formulaire accessible en bas de page du Site (« Notifier un contenu illicite »). Celles-ci font l’objet d’un traitement humain afin d’exclure les notifications manifestement

irrecevables (par exemple les notifications malveillantes ou abusives) et, dans le cas contraire, de modérer à titre conservatoire les contenus litigieux notifiés ;

- les signalements émis par les Acheteurs *via* (i) les avis clients, ces signalements faisant l'objet d'un traitement semi-automatisé (*i.e.* identification des avis clients révélant l'existence d'un Contenu illicite *via* un outil algorithmique puis traitement humain), (ii) la plateforme Signal Conso (traitement humain) ou encore (iii) les réseaux sociaux (traitement humain) ;
- les interfaces en ligne et bases de données officielles des autorités nationales et européennes (par exemple Rappel Conso, le site de l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé, *Safety Gate*), permettant au Site Hébergeur d'identifier les produits présentant un risque pour la santé ou la sécurité des personnes et de les retirer de la vente sur le Site (traitement humain).

13.3. En cas de non-respect de la politique du Site Hébergeur relative aux Contenus illicites, et outre le retrait du Site desdits Contenus illicites (*i.e.* retrait des informations litigieuses ou retrait de la vente des offres/Produits concernés), les Vendeurs concernés peuvent également se voir retarder temporairement le versement du montant de leurs ventes et/ou faire l'objet d'une mise en demeure, d'une suspension sans préavis, ou encore d'une fermeture de leur compte Vendeur sous réserve d'un préavis de trente (30) jours calendaires minimum dans le but de protéger les Acheteurs.

En particulier, le Site Hébergeur se réserve le droit, après avertissement préalable, de prendre les actions susvisées au niveau du compte des Vendeurs concernés dès lors que ceux-ci fournissent fréquemment des Contenus illicites. Dans ce cadre, le Site Hébergeur appréciera la situation au cas par cas au terme d'un examen humain, de manière objective et en temps opportun, en tenant compte de l'ensemble des faits et circonstances pertinents qui ressortent des informations dont il dispose, notamment le nombre et la gravité des Contenus illicites soumis, la proportion relative de ces contenus par rapport au nombre total de contenus fournis par le Vendeur, ainsi que l'intention du Vendeur lorsque cela est possible.

Le cas échéant, ces actions sont mises en œuvre par le Site Hébergeur à titre conservatoire afin de protéger les internautes.

Dans ce contexte, la responsabilité du Site Hébergeur ne pourra pas être recherchée dans le cas où celui-ci empêche la réalisation des ventes d'un Produit sur Cdiscount Marketplace.

Il est également précisé que les Produits dont la vente provoque un nombre anormalement élevé de manifestations négatives de la part des Acheteurs (en ce compris les réclamations, avis clients, demandes de remboursements et manifestations SAV) pourront être retirés de la vente par le Site Hébergeur afin de protéger les consommateurs.

13.4. Les Vendeurs ont la possibilité de contester les décisions susmentionnées prises par le Site Hébergeur en application de la politique relative aux Contenus illicites. A cette fin, ils bénéficient notamment du système interne de traitement des réclamations prévu à l'article 17.9.1 des présentes.

13.5. Enfin, le Site Hébergeur a également – de manière volontaire – mis en place des dispositifs de filtrage automatisés visant à détecter certains Contenus illicites et à en bloquer la publication de manière préventive, en amont de toute apparition sur le Site.

Ces dispositifs automatisés s'appuient sur divers critères préalablement paramétrés. Ils permettent par exemple de bloquer la publication de contenus haineux, d'allégations environnementales

interdites, ou encore de produits dangereux (tels que les offres d'armes ou de drogues). Ils peuvent faire l'objet de réexamens humains afin d'affiner les règles mises en place de manière évolutive.

Dans la même logique, le Site Hébergeur peut également avoir des accords avec les ayants droit impliquant la mise en place de mesures de filtrage similaires, visant à bloquer de manière préventive la publication de contenus présentant un risque sérieux de contrefaçon.

13.6. Des aléas techniques sont susceptibles d'affecter temporairement les mesures mises en place visant à lutter contre la présence de Contenus illicites sur le Site. Par ailleurs, les dispositifs de filtrage automatisés peuvent faire l'objet de contournements malveillants de la part de certains Vendeurs, auquel cas les sanctions prévues par les présentes CGMAD s'appliqueront.

14. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les termes « Données Personnelles », « Responsable de Traitement », « Destinataire » auront les définitions telles qu'établies par le Règlement RGPD.

14.1. Données personnelles du Vendeur

Certaines données personnelles des Vendeurs peuvent être collectées par le Site Hébergeur, pour la prise en compte de leur inscription, la gestion de leur compte, et d'une manière générale la réalisation des opérations visées aux présentes CGMAD.

Pour de plus amples informations, le Vendeur est invité à consulter la [Politique de Confidentialité](#).

14.2. Données personnelles des Acheteurs

14.2.1. Qualification des acteurs des traitements de données personnelles

Dans le cadre des présentes CGMAD, le Site Hébergeur est Responsable de Traitement et le Vendeur a la qualité de Destinataire à l'égard du Site Hébergeur.

Dès lors, le Vendeur aura la qualité de Responsable de Traitement indépendant pour les besoins de ses propres services à l'égard des personnes concernées, des Données Personnelles ainsi communiquées pour les finalités visées à [l'article 14.2.2](#) des présentes.

Ainsi, les Parties conviennent que le Vendeur doit traiter les Données Personnelles uniquement et exclusivement pour la réalisation des finalités visées ci-après.

Les Parties s'engagent, chacune pour ce qui la concerne, à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données personnelles des Acheteurs et notamment le Règlement RGPD.

14.2.2. Finalités des traitements de Données Personnelles

Le Site Hébergeur communique au Vendeur :

- Les Données personnelles suivantes : nom, prénom, adresses de facturation et de livraison, numéro de téléphone fixe ou portable, email crypté uniquement.
- Les catégories de personnes concernées sont : les Acheteurs.

Pour les finalités suivantes :

- la gestion, l'exécution et le suivi des commandes des Acheteurs, en ce compris l'expédition de la commande de l'Acheteur (sauf si le Vendeur a souscrit à un service logistique opéré par le Site Hébergeur ou ses Filiales) ;

- l'émission et l'envoi des factures afférentes aux commandes des Acheteurs ;
- le respect de ses obligations légales et/ou réglementaires ;
- la gestion de la relation client (comprenant notamment le traitement des réclamations des Acheteurs, la fourniture SAV des Produits, les éventuels rappels de Produits) : pour cette finalité, le Vendeur a accès au nom et prénom de l'Acheteur via l'Espace Vendeur uniquement.

Le Vendeur s'engage à ne pas utiliser, sous quelque forme que ce soit, les données personnelles concernant les Acheteurs à des fins autres que celles définies ci-dessus et notamment à des fins de prospection commerciale.

14.2.3. Obligations du Vendeur en tant que Destinataire/Responsable de traitement

Le Vendeur est informé de la haute importance et du caractère strictement confidentiel attaché aux Données Personnelles.

Le Vendeur reconnaît par ailleurs présenter les garanties suffisantes, notamment en termes de connaissances, de fiabilité et de ressources pour la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles satisfaisant aux obligations légales et réglementaires en matière de protection des données personnelles.

Le Vendeur s'engage à conserver les données des Acheteurs pour une durée proportionnée aux finalités précisées à l'article 14.2.2 des présentes.

14.2.4. Obligations du Site Hébergeur en tant que Responsable de traitement

Le Site Hébergeur s'engage à fournir aux Acheteurs, lors de la collecte de leurs données personnelles, l'information relative aux traitements des données personnelles réalisés par le Site Hébergeur et le Vendeur, les finalités des traitements, la base légale des traitements ainsi que l'existence et les modalités d'exercice des droits des Acheteurs à cet égard.

Les modalités de collecte des Données Personnelles et, le cas échéant, du consentement de l'Acheteur sont à la charge du Site Hébergeur.

Le Site Hébergeur répondra aux demandes d'exercice des droits des Acheteurs faites en application du Règlement RGPD. Le Site Hébergeur notifie au Vendeur auquel les Données Personnelles ont été communiquées, toute rectification ou tout effacement de Données Personnelles ou toute limitation du traitement effectuée en application de l'article 19 du Règlement RGPD à moins qu'une telle communication se révèle impossible ou exige des efforts disproportionnés.

La sécurisation des Données Personnelles de l'Acheteur pèse sur le Site Hébergeur pour la transmission des Données Personnelles collectées par ses soins aux Vendeurs.

Dans ce cadre, le Site Hébergeur s'assure, pour le périmètre qui le concerne, de mettre en œuvre toutes les dispositions utiles (notamment en matière de sécurité physique des locaux et de sécurité logique de ses équipements et supports de traitement) afin d' :

- empêcher que les données personnelles des Acheteurs soient déformées, endommagées ou détruites ;
- assurer la confidentialité et la sécurité des données personnelles des Acheteurs hébergés dans ses locaux ou sur ses équipements ;
- empêcher tout accès illicite aux dites données personnelles des Acheteurs.

Le Site Hébergeur, en sa qualité de Responsable de traitement, traite les données des Acheteurs dans le but de réaliser des actions de prospection commerciale.

15. ETHIQUE, ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX, SOCIAUX ET DE GOUVERNANCE ET DEVOIR DE VIGILANCE

15.1. Soucieux des parties prenantes avec lesquelles il interagit, le Site Hébergeur s'engage à promouvoir un commerce responsable au travers des 9 engagements de la Charte Ethique Groupe Casino accessible sous le lien : https://www.groupe-casino.fr/wp-content/uploads/2018/03/CharteEthique_VFdec2017.pdf.

Le Site Hébergeur déclare souscrire aux principes contenus dans les textes référencés ci-dessous qu'il reconnaît comme représentant des minima absolus en matière de droits humains :

- La Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, adoptée par l'Assemblée Générale de l'Organisation des Nations Unies dans sa résolution 217 A (III) du 10 décembre 1948 ;
- La Déclaration de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) adoptée en juin 1998 relative aux principes et droits fondamentaux au travail, à savoir :
 - La liberté d'association et la reconnaissance, effective du droit de négociation collective (Conventions 87 et 98) ;
 - L'élimination de toute forme de travail forcé ou obligatoire (Conventions 29 et 105) ;
 - L'abolition effective du travail des enfants (Conventions 138 et 182) ;
 - L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession (Conventions 100 et 111) ;
- Et d'une manière générale, les 10 principes adoptés par le Global Compact des Nations Unies. (Ci-après collectivement « les Standards »).

En acceptant les présentes CGMAD, le Vendeur s'engage à ne fournir que des services ou produits conformes aux lois nationales et règles internationales qui s'appliquent à l'exercice de son activité, ainsi qu'aux Standards accessible via le lien suivant : https://www.groupe-casino.fr/wp-content/uploads/2022/06/Charte-Ethique-Fournisseurs_FR_2022.pdf.

En outre, le groupe auquel le Site Hébergeur appartient, mène une politique active en matière de handicap et de diversité. Le Vendeur s'interdit, directement ou indirectement, de réaliser, participer ou d'exécuter tout acte, démarche ou tentative pouvant contrevenir aux textes et principes précités et pouvant notamment être qualifié comme une discrimination ou mesure discriminatoire au sens des articles L.1132-1 et suivants du Code du travail.

15.2 Le Site Hébergeur est engagé dans la lutte contre le changement climatique, la réduction de la pollution, la protection des ressources naturelles et de la biodiversité. A ce titre, le Vendeur s'engage tant pour lui-même que pour ses employés, agents, représentants ou personnes agissant pour son compte à respecter toutes les lois et normes relatives à la protection et/ou à la préservation de l'environnement applicables à son secteur.

Dans le cadre du devoir de vigilance, conformément à l'article 225-102-4 du Code de commerce, et de ses engagements éthiques, le Site Hébergeur a mis en place un mécanisme d'alerte et de recueil des signalements relatifs à l'existence ou à la réalisation de risques d'atteintes graves aux droits humains, aux libertés fondamentales, à la santé et la sécurité des personnes ainsi qu'à l'environnement résultant de ses activités.

Dans ce cadre, tout signalement afférent à la loi susvisée doit être reporté en utilisant l'adresse électronique suivante : contact75vgl@deontologue.com.

De plus, le Vendeur s'engage à respecter et à s'assurer du respect des dispositions légales qui lui sont applicables en matière de devoir de vigilance vis-à-vis de ses propres fournisseurs. A cet égard, il s'abstient de banaliser ou de valoriser des messages, des pratiques ou des idées contraires aux objectifs communément admis du développement durable.

En outre, les Parties sont convenues que le Site Hébergeur pourra solliciter du Vendeur la communication de données relatives à son bilan carbone ou des données spécifiques aux services et produits permettant d'évaluer leur impact environnemental (part de matière recyclée, matériaux utilisés, ...). Le Vendeur s'engage à communiquer ces données dans un délai raisonnable.

15.3 Le Site Hébergeur attache une importance toute aussi particulière à la lutte contre la fraude, la corruption, le trafic d'influence, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. Assujetti aux dispositions de la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, le groupe auquel le Site Hébergeur appartient a mis en œuvre les mesures et procédures imposées aux termes de l'article 17-II de ladite loi, notamment en déployant une nouvelle version de son Code d'éthique et de conduite des affaires (accessible via le lien suivant : https://www.groupe-casino.fr/wp-content/uploads/2023/07/Code-dethique-et-de-conduite-des-affaires_2023.pdf).

Le Vendeur s'engage tant pour lui-même que pour ses employés, agents, représentants ou personnes agissant pour son compte à :

- Respecter toute réglementation applicable en matière de lutte contre la fraude, la corruption, le trafic d'influence, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ;
- Ne faire, par action ou par omission, rien qui serait susceptible d'engager la responsabilité du Site Hébergeur au titre du non-respect de toute réglementation applicable en matière de lutte contre la fraude, la corruption, le trafic d'influence, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ;
- Mettre en place et maintenir toutes les politiques et procédures internes nécessaires au bon respect de toute réglementation applicable en matière de lutte contre la fraude, la corruption, le trafic d'influence, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ;
- Informer le Site Hébergeur sans délai de tout événement qui serait porté à sa connaissance et qui pourrait avoir pour conséquence le non-respect de toute réglementation applicable en matière de lutte contre la fraude, la corruption, le trafic d'influence, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ;
- Fournir toute assistance nécessaire au Site Hébergeur pour répondre à toute demande d'une autorité dûment habilitée relative à la lutte contre la fraude, la corruption, le trafic d'influence, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

Il est par conséquent expressément entendu entre les Parties que le Vendeur tant pour lui-même que pour ses employés, agents, représentants ou personnes agissant pour son compte s'interdit directement ou indirectement, de réaliser, participer ou d'exécuter tout acte, démarche ou tentative pouvant contrevenir aux textes et principes précités.

À ce titre, le Vendeur s'engage à respecter en tous points les dispositions de la Déclaration d'Intégrité accessible au lien suivant : [Déclaration d'Intégrité](#).

Le Site hébergeur pourra décider de mettre un terme immédiat à la relation commerciale avec le Vendeur si ce dernier contrevient aux principes énoncés dans la présente clause ou aux engagements souscrits aux termes de la [Déclaration d'intégrité](#) et/ou refuse de prendre les mesures nécessaires pour résoudre les non-conformités portées à sa connaissance.

Le Vendeur, ses sous-traitants ainsi que leurs dirigeants et membres de leur personnel respectifs qui souhaiteraient faire un signalement, dans les conditions de la loi n°2016-1691 du 9 décembre 2016

(Loi Sapin 2) révisée par la loi n°2022-401 du 21 mars 2022, peuvent s'adresser au déontologue-référent du Site Hébergeur à l'adresse email suivante : contact33c@deontologue.com.

16. CONFIDENTIALITE

Le Vendeur et le Site Hébergeur s'engagent à garantir la confidentialité de toutes les informations confidentielles échangées entre elles dans le cadre de l'exécution des présentes.

Constituent des « **Informations Confidentielles** » toutes informations transmises par tous moyens, dans le cadre des présentes.

En conséquence, il est entendu entre le Vendeur et le Site Hébergeur que toutes les Informations Confidentielles communiquées entre elles seront gardées par le destinataire de la même manière qu'il garde ses propres informations confidentielles, que ces Informations Confidentielles ne feront l'objet ni de copies ni de reproductions et qu'elles ne seront utilisées que pour les besoins des présentes. Chacun du Vendeur et du Site Hébergeur se porte fort du respect de cette obligation de confidentialité par l'ensemble de leur personnel, sous-traitants, ou de toute autre personne qui interviendrait dans l'exécution des présentes.

À tout moment les Informations Confidentielles devront, selon les directives de l'émetteur des Informations Confidentielles, soit lui être restituées dans les sept (7) jours ouvrés de sa demande, soit être détruites.

La présente obligation de confidentialité ne s'applique pas à la partie des informations :

- accessible au public à la date de sa communication par l'émetteur au destinataire, ou qui viendrait à l'être postérieurement à cette date et sans faute du destinataire ;
- déjà connue du destinataire au moment de sa communication par l'émetteur ;
- transmise au destinataire avec dispense expresse de l'émetteur d'obligation de confidentialité ;
- nécessaire dans le cadre du respect de la réglementation applicable.

La présente obligation de confidentialité perdurera à l'échéance des CGMAD pour quelque raison que ce soit, pendant une durée de cinq (5) ans.

17. STIPULATIONS FINALES

17.1. Indépendance

Le Site Hébergeur et le Vendeur ne pourront en aucun cas être considérés comme associés d'une entité commune quelconque. Les Parties reconnaissent également que les présentes CGMAD ne constituent ni une association, ni une franchise par l'une des Parties à l'autre. Une Partie ne pourra en aucun cas être considérée directement ou indirectement comme employée de l'autre Partie.

Le Vendeur exerce son activité sur Cdiscount Marketplace en toute autonomie et à ses risques et périls.

En acceptant les présentes CGMAD lors de son inscription, le Vendeur s'assure qu'il ne se place pas en situation de dépendance économique vis-à-vis du Site Hébergeur.

Dès lors que cette situation évoluerait, le Vendeur informera immédiatement le Site Hébergeur par écrit, les Parties convenant de se rencontrer pour trouver des solutions préservant leurs intérêts respectifs.

Le Vendeur s'engage à informer le Site Hébergeur de son appartenance éventuelle à un groupe et de toute prise de contrôle et/ou de participation de son entreprise directement ou indirectement par un tiers dès lors que cette modification sera susceptible de créer ou d'aggraver un risque de dépendance.

Le Vendeur communiquera au plus tôt au Site Hébergeur les renseignements comptables ou financiers utiles si sa situation venait à comporter un risque d'insolvabilité et/ou un risque de perturbation de la relation.

Ces informations sont essentielles pour permettre aux Parties de conserver des relations équilibrées et sereines, le Vendeur devant disposer d'alternatives dans l'hypothèse où il serait mis fin partiellement ou totalement au service.

Le Site Hébergeur étant étranger à la gestion de la volumétrie de l'activité du Vendeur sur Cdiscount Marketplace, il appartient au Vendeur d'équilibrer son volume d'affaires réalisé sur Cdiscount Marketplace par rapport à son activité globale. Le choix stratégique que ferait le Vendeur en se privant d'alternative, de se placer en situation de dépendance économique, serait fait en connaissance de cause et à ses risques et péril, la responsabilité du Site Hébergeur ne pourra pas être recherchée à ce titre.

17.2. Cession

Le Vendeur ne pourra céder ses droits et obligations définis aux présentes à un tiers quelconque, sous quelque forme que ce soit, notamment par voie d'apport en société, de cession de fonds de commerce, de location-gérance ou de cession de contrat, à moins que le Site Hébergeur n'ait expressément et préalablement donné son accord écrit.

Le Site Hébergeur pourra à tout moment céder tout ou partie des CGMAD sous quelque forme que ce soit à l'ensemble des sociétés qui, directement ou indirectement, contrôlent ce dernier, sont contrôlées par le Site Hébergeur lui-même ou sont sous le contrôle direct ou indirect d'une personne ou entité contrôlant directement ou indirectement le Site Hébergeur, la notion de contrôle étant définie par référence aux articles L233-3 et suivants du Code de commerce.

17.3. Dissociation

Toute clause des présentes qui viendrait à être déclarée nulle ou illicite par un juge compétent sera privée d'effet, mais sa nullité ne saurait porter atteinte aux autres stipulations ni affecter la validité des présentes CGMAD dans leur ensemble ou leurs effets juridiques.

17.4. Non renonciation – tolérance

Le fait que le Site Hébergeur n'ait pas exigé l'application d'une disposition quelconque des présentes CGMAD ou qu'il ait toléré quelconque manquement du Vendeur dans le cadre de ses activités sur Cdiscount Marketplace, que ce soit de façon permanente ou temporaire, ne peut en aucun cas être considéré comme une renonciation aux droits du Site Hébergeur de s'en prévaloir.

17.5. Force majeure

Les Parties ne seront pas tenues pour responsables, ou considérées comme ayant failli aux présentes CGMAD, pour tout retard ou inexécution lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure, tel que défini par le Code Civil français et la jurisprudence de la Cour de cassation française.

17.6. Notifications

Hormis les cas où les CGMAD prévoient une forme particulière pour les notifications, toute notification pourra être faite par email à l'adresse indiquée par le Site Hébergeur sur Cdiscount Marketplace ou être envoyée par écrit à l'adresse suivante : Cdiscount Marketplace /, 120-126 Quai de Bacalan, 333000 Bordeaux.

17.7. Survivance

Les articles 6, 7, 8, 9, 14, 16 et 17 survivront à l'échéance ou à la résiliation des CGMAD pour quelque cause que ce soit.

17.8. Convention de preuve

Les documents sous forme électronique échangés entre les Parties feront preuve, sous réserve que puisse être dûment identifiée la personne dont ils émanent.

17.9. Dispositifs alternatifs de traitement des litiges

17.9.1. Système interne de traitement des réclamations

Le Site Hébergeur met à disposition des Vendeurs un dispositif interne par lequel le Vendeur peut soumettre à tout moment, *via* son Espace Vendeur, toute demande d'information et/ou réclamation au centre de support du Site Hébergeur.

Le système interne de traitement des réclamations permet notamment au Vendeur de contester les décisions prises par le Site Hébergeur en application de la politique relative aux Contenus illicites exposée à l'article 13 des présentes.

Pour ouvrir une requête, le Vendeur est d'abord invité à sélectionner une typologie puis une sous-typologie de requête, afin que le Site Hébergeur cible au mieux son besoin. Le Vendeur est ensuite invité à présenter sa requête de manière précise et dûment étayée, en français ou en anglais.

Le Site Hébergeur s'engage à étudier avec attention toute demande dûment étayée par le Vendeur et à répondre à cette demande dans les meilleurs délais, en français ou en anglais. Il s'efforce d'apporter une réponse personnalisée au Vendeur.

Ce dernier est informé dans les meilleurs délais de la décision motivée prise par le Site Hébergeur, à la fois (i) par message *via* le centre de support et (ii) par email.

Le Vendeur a la possibilité de poursuivre l'échange en répondant directement au message *via* le centre de support.

Lorsque toutes les réponses possibles ont été apportées au Vendeur, la requête est clôturée par le Site Hébergeur. Néanmoins, dans le cas où le Vendeur aurait besoin de poursuivre l'échange avec le centre de support, par exemple à la suite d'une réponse qui lui semblerait incomplète, il peut demander la réouverture de sa requête afin qu'elle soit reconsidérée et/ou précisée.

Une requête peut également être clôturée (i) à l'initiative du Vendeur qui en est à l'origine, à tout moment ou (ii) automatiquement, en cas d'absence de réaction du Vendeur dans un délai de quarante-huit (48) heures à compter de la dernière réponse apportée par le Site Hébergeur.

17.9.2. Dispositifs de médiation

Les Parties ont la possibilité de solliciter à tout moment et avant toute saisine des juridictions compétentes, une médiation auprès des deux (2) organismes de médiation suivants :

- le Médiateur des Entreprises, dont la saisine se fait sur le site suivant : <https://www.economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises> ;
- Centre de médiation de Bordeaux - près la Chambre de commerce et d'industrie de Bordeaux Gironde au 17 place de la Bourse 33000 Bordeaux. Les Parties seront alors soumises au règlement de médiation du Centre de Médiation de Bordeaux, ainsi qu'au barème en vigueur (<https://www.bordeauxgironde.cci.fr/article/le-centre-de-mediation-de-bordeaux>) dont elles déclarent avoir eu connaissance et auquel elles déclarent adhérer.

Le coût de cette médiation sera partagé à parts égales entre les Parties au litige, sauf accord différent.

Par ailleurs, s'agissant des litiges relatifs aux décisions prises par le Site Hébergeur en lien avec la présence sur le Site de Contenus illicites, le Vendeur a la possibilité de saisir à tout moment les organes de règlement extrajudiciaire certifiés conformément au Règlement (UE) 2022/2065 sur les services numériques (« DSA »).

La liste de ces organes est rendue disponible par le coordinateur pour les services numériques, et reproduite sur une page dédiée du centre d'aide (lien [\[ici\]](#)).

Au terme de la médiation, si les Parties ne sont pas parvenues à un accord, le litige pourra toujours être porté auprès du Tribunal compétent.

17.10. Litige

Les présentes CGMAD sont soumises au droit français, sans préjudice, au profit des Acheteurs, des dispositions impératives applicables.

Les Parties sont invitées à examiner ensemble, tout différend qui pourrait survenir quant à leur interprétation ou exécution.

TOUT DIFFÉREND QUI POURRAIT SURVENIR ENTRE UN VENDEUR ET LE SITE HEBERGEUR EN LIEN AVEC LES PRÉSENTES CGMAD SERA SOUMIS À LA COMPÉTENCE DES TRIBUNAUX SUIVANTS MÊME EN CAS DE PLURALITÉ DES DÉFENDEURS, D'APPEL EN GARANTIE, DE PROCÉDURE D'URGENCE OU DE PROCÉDURE SUR REQUÊTE :

- **EN CAS DE SAISINE PAR LE VENDEUR, DEVANT LES TRIBUNAUX DU RESSORT DE LA COUR D'APPEL DE BORDEAUX ;**
- **EN CAS DE SAISINE PAR LE SITE HEBERGEUR, DEVANT LES TRIBUNAUX DU RESSORT DE LA COUR D'APPEL DE BORDEAUX OU DEVANT LES TRIBUNAUX COMPÉTENTS DU SIÈGE SOCIAL DU VENDEUR.**

<p style="text-align: center;">ANNEXE 1 : MODALITES DE MISE EN VENTE DES PRODUITS DU VENDEUR & NIVEAUX DE SERVICE ATTENDUS</p>

Sommaire

A. Produits proposés à la vente

- A1. Typologie de Produits proposés à la vente
- A2. Description des Produits proposés à la vente

B. Prix et paiement par l’Acheteur

C. Disponibilité des Produits, acceptation, expédition et livraison de la commande

- C1. Modalités
- C2. Niveaux de service attendus en matière de disponibilité et d’expédition des Produits
- C3. Niveaux de service attendus en matière de livraison
- C4. Mode de livraison Express

D. Gestion de la relation avec les Acheteurs par le Vendeur

- D1. Modalités
 - a. *Procédure de gestion de la relation avec les Acheteurs par le Vendeur*
 - b. *Réclamation de l’Acheteur et intervention du Site Hébergeur*
 - c. *Voies de recours à la disposition du Vendeur*
 - d. *Cas d’application des remboursements opérés par le Site Hébergeur à la charge du Vendeur*
- D2. Droit de rétractation des Acheteurs et mesures exceptionnelles en fin d’année
- D3. Niveau de service attendu en matière de discussions
- D4. Niveaux de service attendus en matière de réclamations
- D5. Niveau de service attendu en matière de remboursement
- D6. Evaluation par les Acheteurs

E. Rappel de Produits

F. Obligations environnementales du Vendeur

G. Obligations diverses

Les CGMAD, en particulier la présente Annexe 1, régissent les modalités de mise en vente des Produits par le Vendeur sur le Site, dont le respect permet de garantir la confiance et la satisfaction des Acheteurs ainsi que la sécurité et le bon déroulement des ventes sur le Site.

Afin de garantir la qualité de l'expérience client des Acheteurs lors de leurs achats, le Site Hébergeur assure le suivi de la qualité de service du Vendeur de façon globale grâce à plusieurs indicateurs de qualité de service disponibles sur son Espace Vendeur.

Tous les indicateurs communiqués au Vendeur sur son Espace Vendeur lui permettent de suivre et gérer son activité. Si certains indicateurs sont mis à sa disposition à titre indicatif, les indicateurs détaillés dans la présente Annexe 1 contiennent des niveaux de service attendus dont le respect par le Vendeur est impératif à tout moment.

L'évaluation de la qualité de service est effectuée sur la capacité du Vendeur à maintenir l'ensemble des indicateurs au-dessus des niveaux de service attendus.

L'ensemble des délais sur lesquels sont calculés les indicateurs de qualités de service se compte en jours calendaires.

Les niveaux de service attendus mentionnés ci-après sont mesurés sur la base de l'ensemble des ventes réalisées par le Vendeur auprès des Acheteurs sur les 3 périodes définies comme suit :

- **Période 1** = activité des quinze (15) derniers jours
- **Période 2** = activité des trente (30) derniers jours
- **Période 3** = activité des soixante (60) derniers jours

Ci-après dénommées collectivement les « **Périodes** ».

Le Vendeur doit atteindre les niveaux de service attendus sur les trois (3) Périodes.

Le Vendeur a connaissance chaque jour du suivi de ses niveaux de service via son Espace Vendeur. Le Vendeur a la possibilité de demander des informations complémentaires au Site Hébergeur en formulant une requête auprès du Support vendeurs via son Espace Vendeur.

Dès lors que le Vendeur ne respecte pas l'un ou les niveaux de service définis ci-après, il s'engage à mettre en œuvre spontanément toute action utile afin d'atteindre à nouveau le(s) niveau(x) de service attendu(s).

Dans le cas où le niveau de service attendu sur une ou plusieurs Périodes n'est pas atteint, et après une mise en demeure restée infructueuse à l'issue du délai de trente (30) jours calendaires prévu à l'article 12.2.1 des présentes « Non-respect des niveaux de service », les sanctions décrites à ce même article pourront s'appliquer.

Le Site Hébergeur vérifiera l'ensemble de ses taux sur les Périodes, afin d'être en mesure d'apprécier le résultat des actions menées par le Vendeur pour ramener ses indicateurs aux niveaux de service attendus, et s'il y a lieu, suspendra ou fermera le compte du Vendeur.

Le Vendeur aura la possibilité de faire une réclamation concernant la sanction prise conformément à l'article 17.9 des présentes.

En tout état de cause, le Site Hébergeur tient compte de la situation globale du Vendeur sur Cdiscount Marketplace (nouveau Vendeur, nombre de commandes passées auprès du Vendeur, etc.) afin de lui octroyer, le cas échéant, un délai de mise en conformité pendant lequel il ne sera pas sanctionné.

A. Produits proposés à la vente

A1. Typologie de Produits proposés à la vente

Le Vendeur garantit qu'il est habilité à vendre les objets proposés, que ces objets ne sont pas grevés de droits de tiers susceptibles d'en empêcher la vente, que les Produits sont autorisés à la vente à distance et sont conformes aux dispositions législatives applicables du pays de livraison de l'Acheteur, qu'ils n'enfreignent pas, en particulier, le droit d'auteur, le droit des marques, un réseau de distribution sélectif ou exclusif, ou encore tous autres droits de tiers, qu'ils sont fiables et conformes aux exigences légales applicables (y compris toute exigence de marquage ou d'étiquetage, notamment les coordonnées du représentant dans l'Union Européenne), notamment en matière de sécurité des produits (par exemple, exigences de sécurité générales des produits, normes CE).

Produits interdits. Les Produits suivants - cités à titre d'exemple et dont la liste n'est pas limitative - ne peuvent pas, ou seulement dans le cadre de strictes restrictions, être proposés à la vente :

- a) Produits dont la publicité, l'offre ou la commercialisation portent atteinte à des droits de propriété intellectuelle (droit d'auteur et droits voisins), à des droits de propriété industrielle (marques, brevets, dessins et modèles) et à tout autre droit applicable (notamment droit à l'image, droit au respect de la vie privée, droit de la personnalité) ;
- b) Produits portant atteinte à un réseau de distribution ;
- c) Produits discriminatoires ou incitant à la violence (en ce compris les armes relevant des catégories A à D telles que définies par la loi, jouets et répliques factices d'armes, etc.), ou à la haine raciale, religieuse ou ethnique ;
- d) animaux vivants ;
- e) biens volés ;
- f) publicité, y compris sous forme de liens ;
- g) médicaments, drogues de tout type, Produits susceptibles d'incitation à l'usage de stupéfiants ou de substances présentées comme ayant les effets de substances ou plantes classées comme stupéfiants ;
- h) Produits susceptibles de présenter un danger pour la santé, la sécurité, ou l'environnement et notamment les Produits contenant des radionucléides ou les Produits pyrotechniques ;
- i) Produits qui ne peuvent être ni proposés ni commercialisés légalement, ou qui portent atteinte à l'ordre public ou aux droits des tiers ;
- j) Produits dont l'offre ou la vente sont susceptibles de porter atteinte, aux bonnes mœurs ou à l'image du Site Hébergeur ;

La commercialisation de certains Produits (par exemple les Produits de parapharmacie, les Produits de la catégorie « Jeux et Jouets ») peut être soumise à des conditions particulières par le Site Hébergeur afin de garantir une expérience d'achat sûre aux Acheteurs. Si elles ne sont pas précisées dans les présentes, les conditions à remplir pour pouvoir vendre ces Produits sur le Site sont disponibles sur le centre d'aide accessible depuis l'Espace Vendeur.

Conditions particulières applicables à la catégorie « Jeux et Jouets ». Afin de garantir la confiance et la satisfaction des Acheteurs, ainsi qu'une expérience sécurisée et de qualité aux utilisateurs finaux, le Site Hébergeur restreint la commercialisation des Produits appartenant à la catégorie « Jeux et Jouets ».

Le Site Hébergeur se réserve notamment le droit de restreindre la commercialisation de ces Produits aux seuls Vendeurs remplissant les conditions cumulatives suivantes :

- Le siège social du Vendeur doit être établi au sein de l'Union Européenne ;

- Le taux de commandes avec réclamation sur trente (30) jours du Vendeur ne doit pas avoir été supérieur à 0,5% au cours des trois (3) derniers mois ;
- Aucun Produit proposé par le Vendeur ne doit avoir fait l'objet d'une alerte de sécurité (notamment émise par les autorités administratives ou un Acheteur) dont le traitement ne respecterait pas les exigences réglementaires applicables, notamment celles prévues par le Règlement (UE) 2023/988 du 10 mai 2023 relatif à la sécurité des produits.
- Le Vendeur ne doit pas avoir été sanctionné, au cours des trois (3) derniers mois, par le Site Hébergeur dans les conditions de l'article 12 des présentes CGMAD (*i.e.* mise en demeure ou suspension temporaire du compte Vendeur) pour des motifs liés à la sécurité ou à la conformité d'un Produit ou pour manquement à ses obligations relatives à la qualité des Produits de son catalogue.

De plus, le Site Hébergeur se réserve le droit, de procéder au retrait, à titre conservatoire, des offres des Produits appartenant à la catégorie « Jeux et Jouets » proposées par tout Vendeur ne respectant pas les conditions mentionnées ci-dessus. Le cas échéant, les Vendeurs seront avisés de ce retrait.

A2. Description des Produits proposés à la vente

Le Site Hébergeur présentera les Produits du Vendeur classés dans les catégories de Produits correspondantes du Site, parmi les propres Produits du Site Hébergeur et ceux proposés par les autres Vendeurs inscrits sur Cdiscount Marketplace.

Le Vendeur s'interdit de publier du contenu, des offres ou des objets dans des catégories ou domaines inappropriés sur Cdiscount Marketplace.

Le Vendeur s'engage à décrire aussi exactement et précisément que possible le Produit qu'il met en ligne sur Cdiscount Marketplace, conformément à la réglementation éventuellement applicable du pays de livraison de l'Acheteur (notamment réglementation afférente aux produits électrodomestiques, alimentaires...), aux dispositions des présentes CGMAD et aux indications figurant sur l'Espace Vendeur.

Le Vendeur est seul responsable de toutes les informations qu'il met en ligne (notamment sans que cette liste soit exhaustive : visuels des Produits, descriptifs des Produits, prix des Produits, montant des frais de port, promotions, informations relatives à la livraison ou au retrait du produit, aux garanties...), de toute non-conformité de ses Produits notamment aux informations mises en ligne par lui et aux exigences applicables (marquage, sécurité...), de tout défaut, ou de tout rappel de ses Produits.

Le Vendeur fournit pour chacun de ses Produits, sous le format exigé par le Site Hébergeur, les informations minimales obligatoires, exactes et complètes, ainsi que toute mise à jour utile de sorte que les informations communiquées soient exactes et complètes à tout moment.

Le Vendeur veille à ce qu'aucun logo autre que celui de la marque du Produit ou aucune information permettant notamment d'identifier le Vendeur (nom de la boutique, adresse URL, etc.) ne figure sur la fiche produit, en ce compris le titre et/ou les visuels.

Le Vendeur fournit également les visuels du Produit sous le format requis par le Site Hébergeur.

Dans l'hypothèse où un ou plusieurs visuels ne correspondrai(en)t pas au format indiqué par le Site Hébergeur ou qu'il serait détecté de manière automatique une ou plusieurs des mentions indiquées ci-dessus, le Site Hébergeur procédera à la suppression de l'offre du Vendeur du Site Hébergeur, sans préjudice de toute autre action ou sanction prévue dans les CGMAD.

Le Site Hébergeur alerte le Vendeur sur le fait que les informations minimales obligatoires qui lui sont demandées ne constituent qu'un minimum pour que le Produit puisse être identifiable (notamment son numéro GTIN) et qu'il appartient au Vendeur de fournir et mettre en ligne toutes informations complémentaires nécessaires au respect des alinéas précédents.

Pour chacun des Produits qu'il met en ligne sur Cdiscount Marketplace, le Vendeur, s'engage à :

- vérifier l'exactitude des termes de la fiche produit au regard du Produit auquel cette dernière se rapporte, en contrôlant notamment l'ensemble des informations composant la fiche produit (le libellé, le titre et la marque du Produit...) ;
- vérifier que les caractéristiques du Produit (emballages compris), l'offre ainsi que les modalités de la vente, respectent toutes les lois en vigueur (y compris les exigences de marquage et d'étiquetage) ;
- mettre à jour des informations transmises sur la fiche produit notamment à la suite d'évolutions de la réglementation applicable que le Vendeur est tenu d'appliquer sur les Produits mis en vente sur le Site ;
- ce que la présentation des Produits mis en vente ne porte atteinte à aucun droit des tiers, à l'image du Site Hébergeur, à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, et ne présente aucun caractère pornographique ou suggestif.

Le Site Hébergeur se réserve le droit de supprimer tout contenu ne respectant pas ces prescriptions et toute offre ou fiche produit associée.

Le Vendeur n'a pas le droit de fournir quelque information que ce soit concernant un Produit dont la vente est interdite, ou de rechercher à le mettre en vente sur Cdiscount Marketplace, ni de fournir de lien URL à utiliser ou de demander que de tels liens soient utilisés sur le Site Hébergeur.

B. Prix et paiement par l'Acheteur

Le Vendeur détermine seul les frais d'expédition. Il devra veiller à proposer des frais de port proportionnés à la valeur des Produits.

Pour l'indication de son prix de vente, le Vendeur est tenu d'indiquer spécifiquement les frais d'expédition qu'il entend appliquer à l'Acheteur. Le Vendeur s'engage à calculer et inclure dans son prix les éventuels droits de douanes et frais d'import ou d'export, taxes ou autres impôts directs ou indirects imposés par les autorités compétentes et liés au contrat de vente. La responsabilité du Site Hébergeur ne pourra être engagée à ce titre.

L'Acheteur acquitte le prix d'achat du Produit, ainsi que tous frais associés (notamment le cas échéant les frais de port), entre les mains du Site Hébergeur qui collecte les fonds pour le compte du Vendeur. Les paiements ne peuvent s'opérer que suivant les modes de paiement prévus sur le Site.

C. Disponibilité des Produits, acceptation, expédition et livraison de la commande

C1. Modalités

Le Vendeur s'engage à ce que tous les Produits qu'il met en ligne sur Cdiscount Marketplace soient dans ses stocks et immédiatement disponibles à la vente. A cet égard, le Vendeur s'engage à actualiser son stock en temps réel et à retirer tout Produit devenu indisponible. Le système d'information de Cdiscount Marketplace bloque automatiquement la mise en ligne sur le Site Hébergeur de tout Produit pour lequel le Vendeur indique l'absence de stock.

Après conclusion d'un contrat de vente, le Vendeur s'engage à livrer le Produit à l'adresse indiquée par l'Acheteur, et à lui en transférer la propriété, dans le respect de ses obligations légales et contractuelles et de ses propres conditions générales de vente qu'il met en ligne sur Cdiscount Marketplace. Il doit inclure dans le colis, un bon de livraison spécifique à la commande.

Le Vendeur s'engage également à ne pas annuler unilatéralement les ventes sans juste motif. Il ne peut omettre de livrer le Produit acheté, sauf si l'Acheteur ne respecte pas les conditions de vente ou de livraison ou si le Vendeur ne peut pas vérifier son identité.

Le Vendeur s'engage à accepter les commandes des Acheteurs dans les quarante-huit (48) heures ouvrables suivant leur passation et à respecter les délais de préparation et de livraison maximums prévus à l'Annexe 3 des CGMAD.

Il doit ainsi renseigner, via son Espace Vendeur, les informations concernant l'état de traitement de la commande et de l'expédition (y compris son suivi dès que cela est rendu possible par le mode d'expédition emprunté), en utilisant le procédé indiqué par le Site Hébergeur.

Dès qu'il aura procédé à l'expédition ou à la mise à disposition en point retrait du Produit, le Vendeur confirmera celle-ci au Site en renseignant un lien et un numéro de suivi valables et conformes. A défaut, la commande est considérée comme non expédiée et est donc automatiquement annulée par le Site Hébergeur et remboursée à l'Acheteur, à l'expiration du délai de préparation maximal.

Dans le cas d'offres proposées en retrait immédiat par le Vendeur, aucun frais de livraison n'est appliqué, les produits étant directement disponibles sur le lieu de retrait.

Dans le cas de Produits dématérialisés, le Vendeur doit indiquer le terme « DEMAT » dans le champ dédié au numéro de colis.

Le Site Hébergeur relayera cette information auprès de l'Acheteur.

Le Vendeur reconnaît expressément être seul responsable de la vérification du statut de sa commande (la commande, une fois annulée, étant en statut « Refusée » ou « Annulée »), avant expédition de celle-ci : il ne pourra demander au Site Hébergeur un quelconque dédommagement en cas d'expédition d'une commande en statut annulée ou refusée, laquelle expédition étant effectuée à la seule initiative du Vendeur et sous son entière responsabilité.

C2. Niveaux de service attendus en matière de disponibilité et d'expédition des Produits

Le Vendeur s'engage à respecter :

- (i) **un taux « d'acceptation des commandes » égal ou supérieur à 97,5%** calculé comme suit :

$$\frac{[\text{nombre total de Produits commandés par les Acheteurs et acceptés par le Vendeur}]}{\text{nombre total des Produits transmis pour acceptation au Vendeur par le Site Hébergeur}} \times 100$$

Sans réponse du Vendeur dans les deux (2) jours suivant la transmission de la commande au Vendeur, celle-ci est automatiquement annulée ce qui détériore d'autant le taux d'acceptation.

- (ii) **un taux « d'expédition des produits » égal ou supérieur à 97,5%** calculé comme suit :

$$\frac{[\text{nombre total de Produits expédiés par le Vendeur}]}{\text{nombre total de produits acceptés par le vendeur}} \times 100$$

Après validation de la commande par l'Acheteur et sans information sur l'expédition du Produit par le Vendeur, la commande sera automatiquement annulée, ce qui détériore d'autant le taux d'expédition.

C3. Niveaux de service attendus en matière de livraison

Les deux taux mentionnés ci-après sont distincts et s'appliquent indépendamment.

Le Vendeur s'engage à respecter :

- (i) **un taux « de respect des délais de préparation » égal ou supérieur à 96%** calculé comme suit :

[Total des commandes expédiées dans le délai maximal de préparation annoncé par le Vendeur au Site Hébergeur / {Total commandes expédiées + total des commandes non expédiées dont le délai de préparation annoncé par le Vendeur au Site Hébergeur est dépassé}] x100

- (ii) **un taux « de livraison dans les délais maximum indiqués » égal ou supérieur 96%** calculé comme suit, **pour les colis expédiés avec suivi :**

[Total du nombre de colis livrés à l'heure (par rapport à la promesse de livraison maximum) / Total du nombre de colis expédiés] x100

Le taux de livraison calculé ci-dessus s'effectue sur la base des colis envoyés en mode suivi, lesquels suivis doivent être obligatoirement renseignés par le Vendeur.

C4. Mode de de livraison Express

Le Site Hébergeur se réserve le droit de retirer au Vendeur le choix du mode de livraison « Express » si ce dernier ne respecte pas l'indicateur suivant :

un taux de « livraison Express dans les délais maximum indiqués », égal ou supérieur à 96% calculé comme suit :

[Total du nombre de colis livrés en Express à l'heure (par rapport à la promesse de livraison maximum) / Total du nombre de colis livrés en Express] x100

D. Gestion de la relation avec les Acheteurs par le Vendeur

D1. Modalités

Comme exposé précédemment, le contrat de vente sur Cdiscount Marketplace est conclu uniquement entre un Vendeur et un Acheteur. Le Site Hébergeur est tiers à ce contrat et n'a pas vocation à intervenir dans les relations entre le Vendeur et l'Acheteur.

En particulier, le Vendeur fait son affaire des éventuels litiges survenus avec les Acheteurs en lien avec les informations mises en ligne sur le Site et/ou les ventes qu'il réalise. Dans ce cadre, le Vendeur s'engage à coopérer avec l'Acheteur et s'efforce de rechercher avec lui une solution amiable.

A cette fin, le Vendeur utilise exclusivement son Espace Vendeur pour toute correspondance avec l'Acheteur et ne lui adresse aucune correspondance écrite ou électronique par d'autres moyens.

Il s'engage par ailleurs à conserver de bonne foi tout élément lui permettant de rapporter la preuve qu'il a bien respecté ses obligations légales et contractuelles au titre des présentes.

a. Procédure de gestion de la relation avec les Acheteurs par le Vendeur. Le Vendeur s'engage à répondre à toute demande de l'Acheteur dans un délai de quarante-huit (48) heures ouvrées *via* le fil de discussion accessible depuis l'Espace Vendeur.

A noter : une réponse du Vendeur visant uniquement à faire patienter l'Acheteur ou lui indiquant qu'une réponse lui sera adressée sous un certain délai ne sera pas considérée comme une réponse au sens du présent article.

Le Vendeur s'engage à respecter la réglementation applicable, notamment les obligations en matière de droit de rétractation et de garanties légales des produits prévues dans le Code de la consommation et le Code civil français.

A ce titre, le Vendeur s'engage à accepter les retours (peu importe que le Produit ait fait l'objet de réserves ou non sur le bon de livraison), les réparations, les remplacements et les demandes de remboursements relatifs à ses Produits conformément aux garanties légales et contractuelles attachées à ceux-ci.

En particulier, le Vendeur s'engage à trouver une solution conforme à la réglementation (*i.e.* remplacement, réparation, remboursement total ou partiel) dans les cas suivants :

- livraison d'un Produit différent du Produit commandé (erreur de référence) ;
- livraison d'un Produit abîmé (emballage ou Produit lui-même) ;
- livraison d'un Produit défectueux ;
- survenance d'une panne du Produit.

Pour tout renvoi de Produit par l'Acheteur, le Vendeur devra mettre en place l'une des trois options suivantes à son choix :

1. Disposer d'une adresse en France à laquelle l'Acheteur peut renvoyer son Produit (et, dans le cas d'un produit volumineux, fournir les coordonnées d'un transporteur). Il est précisé que :
 - les frais de retour seront supportés par le Vendeur lorsque le Produit est renvoyé pour une raison non imputable à l'Acheteur (notamment en cas de Produit non conforme, y compris erreur de référence, Produit abîmé ou défectueux) ;
 - les frais de retours seront supportés par l'Acheteur lorsque le Produit est renvoyé dans le cadre de l'exercice du droit de rétractation, sous réserve que le Vendeur l'ait préalablement précisé dans ses conditions générales de vente ;
2. Fournir une étiquette prépayée à l'Acheteur permettant le retour du Produit à la charge du Vendeur, si le renvoi du Produit doit être fait hors de France ;
3. Rembourser l'Acheteur du montant du Produit, sans lui demander de renvoyer le Produit.

Dans le cas d'une demande d'un Acheteur relative à une panne, formulée dans le cadre de la garantie légale de conformité, et hors les cas où le Vendeur rembourse l'Acheteur sans lui demander de renvoyer le Produit, le Vendeur s'engage à confirmer par écrit à l'Acheteur la prise en compte de sa demande dans un délai maximum de quarante-huit (48) heures ouvrées en précisant l'adresse de retour ou, en cas de déplacement d'un prestataire sur le lieu où se trouve le Produit, l'identité de la société concernée, ou en fournissant à l'Acheteur une étiquette prépayée. Les frais d'envoi, d'intervention et de renvoi sont à la charge exclusive du Vendeur. Le Vendeur s'engage à ce que la

réparation ou le remplacement et le renvoi du Produit à l'Acheteur soient effectués dans un délai ne dépassant pas trente (30) jours calendaires après la réception du Produit.

En cas de non-respect de la réglementation relative au droit de rétractation et à la garantie légale de conformité, notamment en cas d'absence de remboursement ou de retards de remboursement répétés et injustifiés, le Site Hébergeur aura la possibilité de sanctionner le Vendeur dans les conditions indiquées à l'article 12.2.2 des présentes.

b. Réclamation de l'Acheteur et intervention du Site Hébergeur. A défaut de réponse du Vendeur à toute demande d'un Acheteur dans le délai de quarante-huit (48) heures ouvrées, ou après plusieurs jeux d'échanges entre le Vendeur et l'Acheteur, si ce dernier s'estime insatisfait du traitement opéré par le Vendeur, il a la possibilité de demander le passage en réclamation de la discussion afin de solliciter l'intervention du Site Hébergeur. Il est précisé que toutes les réclamations formulées par les Acheteurs sont visibles des Vendeurs dans leur Espace Vendeur.

Le cas échéant, un email est adressé au Vendeur, l'informant de l'existence de cette réclamation et de la nécessité de fournir une réponse adaptée à l'Acheteur dans un nouveau délai de quarante-huit (48) heures ouvrées. Cet email peut en outre préciser le type de problème rencontré par l'Acheteur et renseigné par celui-ci (par exemple « *Produit livré abimé* ») et rappeler au Vendeur les obligations légales et contractuelles qu'il est tenu de respecter dans ce cas spécifique (dans l'exemple précédent : remplacer le Produit ou seulement la partie abimée, réparer le Produit ou rembourser l'Acheteur).

Si à l'expiration du délai, après analyse de la discussion entre l'Acheteur et le Vendeur, le Site Hébergeur constate un manquement du Vendeur à ses obligations légales et contractuelles, il peut, dans l'intérêt de la protection des Acheteurs, intervenir aux fins de la résolution du litige.

Le cas échéant, le Site Hébergeur peut intervenir selon plusieurs modalités : (i) soit en s'adressant au Vendeur de manière non-visible par l'Acheteur, afin que le Vendeur apporte ensuite lui-même une solution à l'Acheteur, (ii) soit en s'adressant directement à l'Acheteur, auquel cas le Vendeur, en plus de pouvoir consulter ces échanges dans son Espace Vendeur, en est informé par email et continue de pouvoir apporter des réponses à l'Acheteur.

Dans ce cadre, le Site Hébergeur pourra procéder au remboursement total ou partiel de la commande et imputer ce remboursement au Vendeur (voir les cas d'application ci-après). Le cas échéant, le Vendeur est systématiquement averti en amont de l'application envisagée de cette solution de dernier recours, au moment où il a encore la capacité de prendre une action corrective. Dans le cas où le remboursement a lieu, le Vendeur en est informé via son Espace Vendeur.

c. Voies de recours à la disposition du Vendeur. Dans le cas où le Vendeur n'est pas d'accord avec la décision de remboursement prise par le Site Hébergeur, il a toujours la possibilité de contester cette décision dans le cadre du système interne de traitement des réclamations et/ou de la médiation, prévus à l'article 17.9 des présentes.

Dans les deux cas, des équipes dédiées analyseront les échanges intervenus entre le Vendeur et l'Acheteur, ainsi que les éléments complémentaires éventuellement fournis par le Vendeur à l'appui de sa réclamation. Dans le cas où le Site Hébergeur constate, sur la base de ces éléments, que les obligations légales et contractuelles du Vendeur ont été respectées, il effectuera un remboursement au bénéfice du Vendeur.

Il est précisé que le taux de commandes avec réclamation du Vendeur qui aurait été impacté négativement dans le cadre d'un arbitrage du Site Hébergeur en faveur de l'Acheteur s'avérant finalement infondé fera l'objet d'une correction afin de ne pas pénaliser le Vendeur.

d. Cas d'application des remboursements opérés par le Site Hébergeur à la charge du Vendeur. Le Site Hébergeur peut être amené à effectuer un remboursement à l'Acheteur à la charge du Vendeur dans les cas suivants :

- Dans le cas d'une réclamation d'un Acheteur liée à un colis non reçu, et sans présentation par le Vendeur d'une attestation de livraison émanant du transporteur et faisant apparaître l'identité et l'adresse de l'Acheteur dans un délai de sept (7) jours calendaires suivant la demande du Site Hébergeur d'une telle preuve. Il appartient au Vendeur de s'assurer de conserver tout élément lui permettant de rapporter la preuve écrite de la livraison, notamment les numéros de suivi.
- Dans le cas d'une réclamation d'un Acheteur en vue du remboursement d'un Produit abîmé dont il a refusé la livraison, dès l'obtention par le Site Hébergeur de la preuve dématérialisée (*i.e.* informations de suivi de colis) que le Produit est en retour chez le Vendeur.
- Dans le cas d'une réclamation d'un Acheteur liée à l'application de la garantie légale de conformité en matière de réparation ou remplacement du Produit (hors cas de remboursement visé au point suivant) : en l'absence de solution conforme aux prescriptions légales et contractuelles visées au point **a.** ci-avant en cas de panne, ou sans réparation ou remplacement effectif du Produit dans le délai légal visé au même point, si aucun remboursement n'a été effectué par le Vendeur et si l'Acheteur ne souhaite plus attendre la mise en conformité promise par le Vendeur, le Site Hébergeur pourra procéder lui-même au remboursement et l'imputer au Vendeur.
- Dans le cas d'une réclamation d'un Acheteur liée (i) à l'exercice de son droit de rétractation ou (ii) à l'application de la garantie légale de conformité si le Vendeur a accepté le retour du Produit contre remboursement (*i.e.* erreur de référence, Produit abîmé, Produit défectueux) :
 - en l'absence de solution conforme aux prescriptions légales et contractuelles visées au point **a.** ci-avant, apportée à l'Acheteur pour retourner le Produit ; ou
 - en l'absence de remboursement de l'Acheteur par le Vendeur suivant la réception du colis par le Vendeur, sur fourniture par l'Acheteur d'une preuve de retour faisant apparaître l'identité et l'adresse du Vendeur, corroborée par les informations de suivi.
- Dans le cas d'une réclamation d'un Acheteur liée au non-respect par le Vendeur des délais de préparation et de livraison maximum conformément à l'Annexe 3 des CGMAD : le Site Hébergeur se réserve le droit de procéder au remboursement des frais de port à l'Acheteur et de répercuter ce remboursement au Vendeur.
- Dans le cas de tout refus du Vendeur de se soumettre à une obligation à sa charge si le Site Hébergeur dispose de suffisamment de preuves pour arriver à une telle conclusion.

Il ressort de ce qui précède que les cas dans lesquels le Site Hébergeur peut être amené à rembourser l'Acheteur à la charge du Vendeur sans que le Produit n'ait été récupéré par ce dernier sont :

- les cas dans lesquels le Vendeur ne fournit pas à l'Acheteur une procédure de retour conforme aux prescriptions légales et contractuelles visées au point **a.** ci-avant. Dans ce cas, un délai est néanmoins laissé au Vendeur pour récupérer le produit chez l'Acheteur, au-delà duquel l'Acheteur pourra disposer du Produit comme il le souhaite ;

- les cas dans lesquels le Vendeur ne fournit pas à l'Acheteur une solution de réparation ou remplacement conforme aux prescriptions légales et contractuelles visées au point a. ci-avant, ou pas dans le délai visé au même point ;
- en l'absence de réponse du Vendeur à la réclamation de l'Acheteur, malgré les relances du Site Hébergeur.

En tout état de cause, en cas de remboursement opéré par le Site Hébergeur sans que le Produit n'ait été récupéré par le Vendeur, celui-ci peut revenir vers le Site Hébergeur *a posteriori* dans le cadre du système interne de traitement des réclamations, en fournissant la preuve qu'il a bien respecté ses obligations légales et contractuelles. Le cas échéant, si la preuve fournie par le Vendeur est valable et si l'Acheteur ne retourne pas le Produit, le Site Hébergeur remboursera le Vendeur.

D2. Droit de rétractation des Acheteurs et mesures exceptionnelles en fin d'année

Le Vendeur s'engage à accepter toute demande de rétractation formulée par les Acheteurs dans le respect des articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation et notamment à communiquer sans délai aux Acheteurs une adresse de retour.

S'agissant des commandes passées durant les fêtes de fin d'année :

- pour toute commande passée entre le 1^{er} novembre et le 31 décembre, et **expédiée directement par le Vendeur**, ce dernier s'engage à accepter toute demande de rétractation formulée par les Acheteurs consommateurs dans un délai de trente (30) jours à compter de la livraison/mise à disposition des Produits à l'Acheteur ;
- pour toute commande passée entre le 1^{er} novembre et le 24 décembre de l'année en cours, et **expédiée via le service Fulfillment**, le Vendeur s'engage à accepter toute demande de rétractation formulée par les Acheteurs consommateurs jusqu'au 8 janvier de l'année suivante.

Le Vendeur déclenche sans délai le remboursement de la commande afin que le Site Hébergeur puisse recréditer le montant à l'Acheteur.

D3. Niveau de service attendu en matière de discussions

Le Vendeur s'engage à respecter le taux suivant :

un taux de « commandes avec discussion » passées sur le Site égal ou inférieur à 10% calculé comme suit :

[Nombre total de commandes avec discussion enregistrées entre le Vendeur et un Acheteur sur le Site / le nombre total de commandes acceptées par le Vendeur] x 100

A noter : est qualifiée de « discussion » tout contact réalisé par un Acheteur auprès du Vendeur sur une commande passée, quelle que soit la raison pour laquelle l'Acheteur contacte le Vendeur.

Cet indicateur est instauré afin d'adresser les cas de fraude Vendeur, notamment lorsque ce dernier se contente d'apporter des réponses d'attente à l'Acheteur sans pour autant que celui-ci ne manifeste son mécontentement en ouvrant une réclamation sur le Site.

D4. Niveaux de service attendus en matière de réclamations

Le Vendeur s'engage à respecter les taux suivants :

- (i) **un taux de « commandes avec réclamation » passées sur le Site égal ou inférieur à 0,5%** calculé comme suit :

[Nombre total de commandes avec réclamation enregistrées à l'encontre du Vendeur sous les rubriques du Site Hébergeur / le nombre total de commandes acceptées par le Vendeur] x 100.

- (ii) le cas échéant, **un taux de « commandes avec réclamation logistique hors commandes expédiées via le service Fulfillment » passées sur le Site égal ou inférieur à 0,5%** calculé comme suit :

[Nombre total de commandes avec réclamation logistique enregistrées à l'encontre du Vendeur via le Site hébergeur, hors commandes expédiées via le service Fulfillment / le nombre total de commandes acceptées par le Vendeur hors commandes expédiées via le service Fulfillment] x 100

A noter : une « réclamation » est caractérisée dans les cas suivants :

- la manifestation expresse d'insatisfaction de la part d'un Acheteur après que le Vendeur a donné une réponse à sa réclamation ; ou
- l'absence de réponse du Vendeur à l'Acheteur dans le délai imparti conformément aux présentes à la suite d'une réclamation.

Par conséquent, les demandes des Acheteurs relatives à une erreur dans la référence du Produit livré, un Produit ou élément manquant, un Produit non conforme à son descriptif, un Produit en panne, un Produit non expédié, une commande expédiée mais non reçue par l'Acheteur, un Produit abîmé, etc., ne seront intégrées au taux de commandes avec réclamation et au taux de commandes avec réclamation logistique que dans les cas mentionnés ci-dessus.

Par ailleurs, les réclamations des Acheteurs qui s'avèreraient abusives ne seront pas considérées comme des réclamations au sens du présent article.

Enfin, les demandes des Acheteurs concernant une demande de renseignement sur le Produit ou une demande de facture seront intégrées dans le calcul du taux de commandes avec réclamation à partir d'une relance de l'Acheteur ou de la constatation par le Site Hébergeur de l'absence de réponse du Vendeur dans le délai imparti conformément aux présentes.

D5. Niveau de service attendu en matière de remboursement

Le Vendeur s'engage à respecter le taux suivant :

un taux de « commandes avec remboursement » passées sur le Site égal ou inférieur à 20% calculé comme suit :

[Nombre total de commandes avec remboursement enregistrées entre le Vendeur et un Acheteur sur le Site / le nombre total de commandes acceptées par le Vendeur] x 100

Cet indicateur est instauré afin de s'assurer que le Vendeur respecte ses obligations légales envers les Acheteurs, notamment la bonne correspondance entre les fiches produits publiées par le Vendeur sur

le Site et le Produit livré à l'Acheteur, la détention d'un stock disponible et en quantité suffisante ainsi que la livraison effective des Acheteurs.

Cet indicateur est également un moyen d'adresser, de manière plus générale, les éventuels cas de fraude Vendeur.

D6. Evaluation par les Acheteurs

Le Site Hébergeur met en œuvre des mécanismes qui permettent aux Acheteurs d'évaluer leur satisfaction sur leurs achats réalisés auprès du Vendeur. Ces évaluations sont mises à la disposition du public sur le Site Hébergeur.

Le Site Hébergeur exige :

une note moyenne égale ou supérieure à 3/5, attribuée par les Acheteurs à la boutique du Vendeur conformément aux CGU Avis Client accessibles sur le Site.

E. Rappel de Produits

Dès que le Vendeur a connaissance d'un rappel concernant ses Produits, il en avise immédiatement le Site Hébergeur. Il appartient au Vendeur de mettre en place, à son entière charge, une campagne d'information des Acheteurs et, le cas échéant, de retour des produits défectueux déjà distribués par sa société et de dédommager les Acheteurs en conséquence.

Le Vendeur peut trouver des informations relatives aux règles applicables dans le cadre de la conformité des produits aux liens suivants :

- <https://ec.europa.eu/safety-gate/#/screen/pages/obligationsForBusinesses>
- <https://eur-lex.europa.eu/summary/chapter/consumers/0903.html?root=0903&locale=fr>

F. Obligations environnementales du Vendeur

Le Vendeur s'engage à respecter les obligations légales qui lui incombent en matière de respect de l'environnement.

Le Vendeur s'engage notamment à respecter les dispositions de la loi n°2020-105 relative à la lutte anti-gaspillage pour une économie circulaire (dite loi « AGEC ») pour la vente en France de produits relevant de l'article L. 541-10-1 du Code de l'environnement.

F1. Dans le cas où le Vendeur est le premier metteur sur le marché français d'un Produit relevant du principe de responsabilité élargie du producteur, en tant que fabricant, importateur ou vendeur, le Vendeur a pour obligation :

- D'adhérer aux éco-organismes pertinents ainsi que de collecter, de déclarer et de s'acquitter des éco-contributions dues pour la prévention et la gestion des déchets ;
- D'inscrire dans ses conditions générales de vente son ou ses identifiant(s) unique(s) sous lequel ou lesquels il est enregistré au titre de la responsabilité élargie du producteur auprès de l'ADEME.

F2. Dans le cas où le Vendeur vend un Produit relevant du principe de responsabilité élargie du producteur, que le Vendeur soit ou non le premier metteur sur le marché français, il a pour obligation :

- Dès lors que le Vendeur est concerné, de répondre aux obligations concernant la reprise de l'ancien produit, à savoir :
 - informer l'Acheteur des modalités de reprise de son ancien produit de manière visible, lisible et facilement accessible dans ses conditions générales de vente ;
 - reprendre sans frais un produit usagé dès que l'Acheteur en fait la demande, dans la limite de la quantité et du type de produit vendu.

En cas de non-respect des modalités de reprise par l'Acheteur entraînant une impossibilité pour le Vendeur d'effectuer la reprise du Produit usagé, le Vendeur devra être en mesure de prouver ledit non-respect.

Le Vendeur ne peut en aucun cas exiger que l'Acheteur demande la reprise de son produit usagé avant la passation de commande du nouveau produit.

Dans le cas où le Site Hébergeur devait se substituer au Vendeur défaillant, le Site Hébergeur adressera au Vendeur une mise en demeure et facturera une indemnité forfaitaire de quatre-vingts (80) euros par reprise au titre des coûts opérationnels supportés. Cette indemnité est sans préjudice des autres dommages et intérêts que le Site Hébergeur pourra réclamer au Vendeur. En cas de réitération de la part du Vendeur, le Site Hébergeur se réserve le droit de suspendre le compte du Vendeur ;
- D'afficher le montant de l'éco-contribution sur la fiche produit dès lors que le Produit est concerné ;
- De communiquer à l'Acheteur, lorsque ce dernier en fait la demande, le ou les identifiant(s) unique(s) sous lequel ou lesquels est enregistré le producteur responsable du Produit au titre de la responsabilité élargie du producteur ;
- De communiquer au Site Hébergeur le ou les identifiant(s) unique(s) et les justificatifs attachés permettant au Site Hébergeur de vérifier le respect des obligations incombant au Vendeur. Dans le cas où le Vendeur n'est pas producteur au sens de la loi AGEC, ce dernier doit obtenir, auprès de son fournisseur, le(s) identifiant(s) unique(s) sous le(s)quel(s) le producteur est enregistré et le(s) transmettre au Site Hébergeur. À cette fin, le Vendeur s'engage à utiliser la procédure interne de déclaration qui lui est communiquée par le Site Hébergeur. Le Vendeur s'engage également à s'assurer de la mise à jour de ces informations et à communiquer au Site Hébergeur tout nouvel élément relatif à la conformité du Vendeur.

F3. Dans le cas où le Vendeur n'aurait pas fourni au Site Hébergeur de numéro(s) d'identification unique(s) valide(s) pour les catégories de Produits relevant du principe de responsabilité élargie du producteur qu'il commercialise, le Site Hébergeur déclarera aux éco-organismes concernés les quantités de produits vendues par le Vendeur sur Cdiscount Marketplace et paiera les éco-contributions correspondantes pour son compte. Par conséquent, le Site Hébergeur facturera le Vendeur du montant des éco-contributions dues au titre du barème applicable selon l'éco-organisme concerné (i.e. barème classique ou barème simplifié majoré) et de tout frais supplémentaire afférent auquel le Site Hébergeur s'expose du fait de la non-conformité du Vendeur.

En outre, le Vendeur défaillant se verra facturer d'une indemnité au titre des coûts administratifs supportés par le Site Hébergeur pour les besoins des déclarations susmentionnées et des facturations afférentes. Le montant de cette indemnité est fixé, pour chaque filière relevant de la responsabilité élargie du producteur, à 7,3% des montants prélevés auprès du Vendeur défaillant conformément aux

stipulations ci-dessus. La facturation des montants prélevés au titre des éco-contributions, d'une part, et des indemnités, d'autre part, sera mise à disposition du Vendeur sur son Espace Vendeur.

Le Site Hébergeur se réserve le droit de prélever au Vendeur des acomptes afin de couvrir les éco-contributions dont le Site Hébergeur devra s'acquitter pour le compte du Vendeur défaillant.

Selon la périodicité de facturation de chacun des éco-organismes compétents, les sommes prélevées conformément aux stipulations ci-dessus pourront faire l'objet de régularisations.

G. Obligations diverses

Le Vendeur s'engage à :

- effectuer l'ensemble de ses échanges avec l'Acheteur en français ou en cas de vente hors France dans la langue imposée le cas échéant par la législation applicable, et à rédiger l'ensemble des informations qu'il publie sur Cdiscount Marketplace, qu'elles concernent les Produits, ses conditions générales de vente, etc., en français et en cas de vente hors France dans la langue imposée, le cas échéant, par la législation applicable ;
- assumer toute obligation mise à sa charge par le code de la consommation, notamment – sans que cette liste ait un caractère limitatif : obligation de communication des informations relatives à son identité, obligation d'informations précontractuelles et post-contractuelles, obligations liées aux garanties légales de conformité et des vices cachés, obligations liées au droit de rétractation ou encore respect des règles relatives aux pratiques commerciales déloyales ;
- ne pas perturber ou tenter de perturber le bon fonctionnement du Site Hébergeur ou des activités qui s'y déroulent ou encore ne pas réitérer de manière abusive des demandes via son Espace Vendeur, notamment en soumettant fréquemment des réclamations manifestement infondées. Le cas échéant, le Site Hébergeur se réserve le droit de suspendre le compte Vendeur au terme d'une appréciation au cas par cas tenant compte de l'ensemble des faits et circonstances pertinents qui ressortent des informations dont il dispose, notamment le nombre, la proportion et la gravité de ces réclamations abusives ainsi que l'intention du Vendeur lorsque cela est possible. Le Vendeur sera alors informé par email de la suspension de son compte. Il aura la possibilité de demander la réouverture de son compte au Site Hébergeur, qui étudiera la demande du Vendeur.
- adopter un comportement respectueux et courtois envers les Acheteurs et les collaborateurs du Site Hébergeur : sont notamment strictement interdits les propos menaçants, injurieux et insistants ;
- ne pas utiliser de robot, d'araignée (spider), de scraper ou tout autre procédé automatique pour accéder au Site Hébergeur à quelque fin que ce soit, sans le consentement exprès préalable et écrit du Site Hébergeur, ni contourner les protocoles d'exclusion ou mesures utilisées pour empêcher ou limiter l'accès au Site Hébergeur. En effet, la plupart des informations contenues sur le Site Hébergeur sont actualisées en temps réel et sont protégées par le droit de la propriété intellectuelle ou lui sont concédées par les utilisateurs ou pas des tiers via une licence ;
- ne pas publier du contenu faux, erroné, trompeur ou diffamatoire (y compris des informations personnelles) ;
- ne pas publier ou contribuer à la publication de « faux » avis clients au sens des CGU Avis Clients accessibles sur le Site. En particulier, un avis relatif à un Produit ou à un Vendeur ne peut (i) ni être déposé par le Vendeur lui-même ou par une personne agissant pour son compte (ii) ni être déposé par toute personne en échange d'une rémunération monétaire ou non monétaire, en dehors des opérations commerciales encadrées par le Site Hébergeur.

Le Vendeur s'engage également dans ce cadre à ne pas contacter les Acheteurs dans le but de les amener à modifier le contenu de leurs avis ou à retirer ceux-ci.

Le cas échéant, le Site Hébergeur se réserve le droit de sanctionner le Vendeur en infraction et de procéder à la dépublication des avis clients ne respectant pas lesdites CGU.

- ne pas distribuer ou publier des publicités non sollicitées (spam), des chaînes d'emails ou des systèmes en pyramide ;
- ne pas nuire au Site Hébergeur, à son image, à ses intérêts ou à ceux de ses utilisateurs, notamment par la fraude ou la tentative de fraude ainsi que par l'utilisation de logiciels ou d'autres technologies malveillantes.
- ne pas collecter de quelque façon que ce soit des informations sur les utilisateurs de Cdiscount Marketplace (notamment autres Vendeurs, Acheteurs ou encore tous autres visiteurs), y compris les adresses email, et s'interdit de les divulguer ou de les communiquer pour toute autre fin qu'un usage normal de Cdiscount Marketplace ;
- ne pas faire mention (i) de son site internet, (ii) de ses comptes et/ou données de contact sur tous réseaux sociaux, applications, services de messagerie instantanée et/ou (iii) de son adresse email dans toute correspondance avec les Acheteurs ainsi que sur toute fiche produit, ni ne renvoyer l'Acheteur vers ces éléments ou ceux relatifs à tout tiers, y compris pour apporter des réponses aux réclamations des Acheteurs ; de manière générale, et sauf accord contraire préalable et écrit du Site Hébergeur, le Vendeur s'interdit de correspondre avec l'Acheteur autrement que par son Espace Vendeur dans le cadre de son activité sur Cdiscount Marketplace ;
- ne pas porter atteinte à l'image du Site Hébergeur de quelque manière que ce soit en particulier par des propos faux, offensants, diffamants ou calomnieux à l'égard du Site Hébergeur, sur tout support ou par tout moyen (réseaux sociaux, échanges avec les clients, etc.) ;
- ne pas effectuer toute action ou opération visant à contourner le système de calcul des indicateurs de qualité de service prévus au sein de la présente Annexe ;
- ne pas fournir d'informations inexacts ou incomplètes au moment de son inscription ou ultérieurement, notamment et sans que cette liste soit limitative : fausse identité du Vendeur, fausses informations relatives à sa société, numéro de suivi de colis erroné, pays d'expédition inexact ou toute autre information ou omission de nature à porter atteinte à la transparence des opérations proposées par le Vendeur aux Acheteurs sur Cdiscount Marketplace ou de nature à réduire l'exercice d'un de leurs droits légaux ou contractuels par les Acheteurs, toute Autorité publique ou tout tiers ;
- ne pas avoir un compte présentant un solde débiteur vis-à-vis du Site Hébergeur, d'une société contrôlant ce dernier ou d'une société qu'il contrôle, la notion de contrôle étant entendue au sens des articles L. 233-3 et suivants du code de commerce.

**ANNEXE 2 :
SOMMES DUES AU SITE HEBERGEUR**

A. Frais fixes : Abonnement à Cdiscount Marketplace

Au titre de sa contribution aux frais du service de Cdiscount Marketplace sur le Site, les Vendeurs, qui sont des professionnels ou agissant à titre professionnel, s'engagent à acquitter mensuellement la somme de 39,99 € HT auprès du Site Hébergeur. Cette somme est exigible en début de mois.

Le Site Hébergeur a la possibilité de réviser le montant de cette contribution, dans les conditions fixées à l'article 11.2 « Modification » des CGMAD, le Vendeur étant libre de l'accepter ou de mettre fin à sa collaboration avec le Site Hébergeur dans les conditions visées à l'article susmentionné.

B. Frais variables : Grille des commissions applicables par catégories

➤ **Grille des commissions applicables**

Les commissions dues au Site Hébergeur par tout Vendeur pour chaque vente de Produit qu'il réalise sur Cdiscount Marketplace, et sous réserve que la vente à l'Acheteur soit définitive au regard notamment de la faculté légale de rétractation, sont d'un montant de 15% **à l'exception :**

- des catégories de Produits listées dans le tableau ci-dessous pour lesquels les taux de commissions mentionnés sont appliqués ; et
- des Produits non neufs (occasion, reconditionné...) pour lesquels une majoration de 2% du taux de commission s'applique par rapport au taux applicable pour les Produits neufs de la même catégorie de produits.

Univers	Catégorie	Taux de commission <i>Produits neufs</i>	Taux de commission <i>Produits non neufs</i>
Toutes Catégories (Hors liste ci-dessous)		15%	17%
Mode	Bijoux (Hors Montres & Lunettes)	20%	22%
	Montres	16%	18%
Electroménager	Electroménager (hors Gros électroménager)	10%	12%
	Gros Electroménager – (1)	8%	10%
	Accessoires Electroménager	10%	12%
High-Tech & Informatique	Son, GPS, Car audio, Photo, Caméscopes, Objectifs, Flash	7%	9%
	TV, Ordinateurs, tablettes, écrans PC, Imprimantes & scanners, vidéoprojecteurs	5%	7%
	Téléphones portables / Smartphones	7%	9%
	Informatique – Périphériques, Composants, réseaux, mémoires / stockage	7%	9%
	Consoles de jeux vidéo	8%	10%

	Casques de réalité virtuelle augmentée	8%	10%
	Drones (hors accessoires)	10%	12%
Maison	Maison - Elément de lit (dont Matelas), Lit, Lit d'appoint, Siège-Assise (dont Canapés), Meuble de séjour – Entrée, Meuble de chambre, Meuble de bureau, Meuble de salle de bain, Petit meuble complément, Meuble de cuisine,	17%	19%
	Bricolage	12%	14%
Auto-Moto	Véhicules hors : • Gyropodes, • Hoverboards, • Trotinettes électriques, • Accessoires pour Gyropodes, Hoverboards et Trotinettes électriques	12,5%	14,5%
	Pneus	10%	12%
Jeux-Jouets	Multimédia Enfant	10%	12%
Vin – Alcool - Liqueur	Vin – Alcool - Liqueur	10%	12%
Animalerie	Habitat – Couchage	16%	18%
Articles pour fumeur		16%	18%
Parapharmacie		16%	18%
EQUIPEMENTS & MATERIAUX DE CONSTRUCTION /Autres		12%	14%
EQUIPEMENT INDUSTRIEL (dont équipement des points de vente, EPI, Manutention, Hygiène)		12%	14%

Le Vendeur s'engage à respecter l'arborescence des catégories dans les Produits qu'il met en vente. L'arborescence des catégories détaillant les sous-catégories incluses dans chaque catégorie est disponible à tout moment par le Vendeur sur son Espace Vendeur.

(1) La catégorie Gros Electroménager comprend les sous catégories suivantes : CUISEUR A PATES A GAZ OU ELECTRIQUE ; CUISINIERE - PIANO DE CUISINE ; FOUR ; HOTTE ; PACK GROS APPAREILS DE CUISSON ; TABLE DE CUISSON ELECTRIQUE - PLAQUE DE CUISSON ELECTRIQUE ; ARMOIRE A BOISSON -ARMOIRE REFRIGEREE ; CAVE A VIN ; CHAMBRE FROIDE ; CONGELATEUR COFFRE ; REFRIGERATEUR AMERICAIN ; LAVE-LINGE ; LAVE-LINGE SECHANT ; LAVE-VAISSELLE ; SECHE-LINGE.

➤ Exemple de commission applicable

Les taux de commissions s'appliquent sur les montants TTC de chaque vente de Produit effectuée, frais de port inclus, et la commission ainsi calculée s'entend hors TVA.

Exemples :

- Prix du produit catégorie Téléphone Portable : 99€ TTC
- Frais de livraison : 5€ TTC

- Taux de commission : 7% HT

Montant de la Commission HT : $(99 + 5) \times 7\% = 7.28 \text{ € HT}$

Auquel s'applique la TVA soit : $7.28 \text{ € HT} + (7.28 \text{ € HT} \times 20\% \text{ (TVA)}) = 8.73 \text{ € de commission TTC}$

C. Frais optionnels et variables : Souscription de services additionnels

Le Site Hébergeur pourra proposer au Vendeur des services additionnels. Le Vendeur sera informé et soumis aux conditions propres à chaque service et aux frais inhérents.

D. Frais de gestion applicables au paiement des Produits en plusieurs échéances

Pour tout Produit vendu par le Vendeur pour lequel l'Acheteur a opté pour un paiement en plusieurs échéances, les frais suivants sont appliqués par le Site Hébergeur au Vendeur :

Prix du Produit (en € TTC, frais de port inclus)	Frais de paiement en 4 fois applicables (en € HT)
Jusqu'à 30	N/A
30,01-50	0,40 €
50,01-75	0,70 €
75,01-100	0,80 €
100,01-150	1,20 €
150,01-200	2,00 €
200,01-300	2,50 €
300,01-400	3,50 €
400,01-500	5,00 €
À partir de 500,01	6,00 €

ANNEXE 3 : CONDITIONS IMPERATIVES DE LIVRAISON

Le Vendeur définit librement les modalités de livraison (livraison à domicile, livraison en point retrait, retrait en magasin) et les délais de préparation de ses Produits, dans les limites des délais maximum indiqués dans la présente Annexe.

Le Vendeur devra proposer aux Acheteurs au minimum les modes de livraison « suivi » pour les colis classiques, « Eco » pour les colis volumineux.

Le Site Hébergeur communiquera à l'Acheteur des délais minimum et maximum estimés pour la livraison du Produit, calculés à partir des délais de préparation des Produits annoncés par le Vendeur au Site Hébergeur, ainsi que des délais de transport estimés par le Site Hébergeur.

A. Préparation des Produits

Pour toutes les catégories de Produits, le Vendeur devra indiquer un délai de préparation compris entre un (1) et cinq (5) jours ouvrés.

Le Vendeur s'engage à remettre le colis au transporteur avant la fin du délai maximal de préparation annoncé par le Vendeur au Site Hébergeur.

En toute hypothèse, il devra mettre le colis à disposition du transporteur ou en point retrait dans le respect des dates effectivement indiquées aux Acheteurs sur Cdiscount Marketplace.

B. Livraison

Le Vendeur reconnaît et accepte de n'effectuer ses envois qu'en application du seul incoterm DDP. Le délai de livraison est calculé par le Site Hébergeur en fonction de la catégorie du Produit, du mode de livraison choisi par le Vendeur et du Pays d'expédition indiqué par le Vendeur au Site Hébergeur.

Catégories	France Minimum/maximum	Europe Minimum/maximum	Hors Europe Minimum/maximum
Colis classique	2/4 jours	2/5 jours	10/14 jours
Colis suivi	1/3 jours	2/5 jours	10/14 jours
Colis volumineux	2/7 jours	3/10 jours	10/20 jours
Point retrait, Livraison en magasin	2/4 jours	2/5 jours	10/14 jours
Express	2 jours	2 jours	8 jours

Un délai supplémentaire maximum de trois (3) jours pourra être appliqué en cas d'évènements externes susceptibles d'impacter les délais de livraison en France.

Le Vendeur devra veiller à renseigner de façon exacte son pays d'expédition, renseigné dans les paramètres de son compte Vendeur.

C. Sanctions

Sans préjudice des dispositions et sanctions prévues aux CGMAD, le Site Hébergeur se réserve le droit de refuser et/ou suspendre automatiquement toute annonce ou toute offre de Produit présentant des délais ou conditions de livraison contraires aux présentes dispositions.

Toute commande qui n'aura pas été préparée dans le délai maximum précité, pourra être annulée par le Site Hébergeur.

Enfin, toute commande qui n'aura pas été expédiée ou mise à disposition en point retrait dans les délais indiqués sur Cdiscount Marketplace pourra en outre être annulée par le Site Hébergeur.

ANNEXE 4 :
CHARTRE DE BONNES PRATIQUES CDISCOUNT MARKETPLACE

La présente Charte de Bonnes Pratiques Cdiscount Marketplace est destinée à vous sensibiliser de façon pédagogique sur certains enjeux importants qui font d'une plateforme un environnement sûr en particulier pour les consommateurs.

AVERTISSEMENT : La présente Charte n'a pas par elle-même un caractère exhaustif, de même que les sujets qui y sont abordés ne sont pas traités de manière exhaustive.

La présente Charte ne constitue pas un conseil juridique ou fiscal. Il vous appartient de solliciter vos propres conseils afin de s'assurer (i) que votre activité via Cdiscount Marketplace respecte les lois nationales, européennes, internationales qui lui sont applicables, (ii) que vous ne faites pas un mauvais usage de la plateforme Cdiscount Marketplace

La présente Charte est partie intégrante des CGMAD ; elle ne les limite pas, ni ne les remplace.

Si vous souhaitez vendre vos produits sur Cdiscount Marketplace, vous vous engagez à respecter la présente Charte de Bonnes Pratiques.

1. Les bonnes pratiques en matière de relation avec les acheteurs

La bonne information et le bon traitement de l'Acheteur doivent présider à votre activité sur Cdiscount Marketplace.

A cet égard, nous attirons votre attention sur le fait que :

- Vous devez délivrer à tous les Acheteurs consommateurs et à tous les stades de la relation (avant la vente, en exécutant la vente, et après la vente) une information claire, loyale et transparente ;
- Vous devez délivrer à tout Acheteur consommateur sur la Marketplace avant la vente, toutes les informations requises par la réglementation applicable, notamment les articles L. 111-1, L. 111-2, L. 121-17 du code de la consommation français ;
- Vous devez assurer à l'Acheteur consommateur un exercice effectif de son droit de rétractation (prévu notamment par l'article L. 221-18 et suivants du code de la consommation français) ;
- Vous devez vous conformer aux règles relatives à la garantie des produits notamment la garantie légale de conformité (prévue notamment par l'article L. 217-4 et suivants du code de la consommation) et la garantie des vices cachés (prévu aux articles 1641 à 1648 du code civil français) ;
- Vous devez vous conformer aux dispositions légales et réglementaires relatives à la collecte, au traitement et à la conservation des données personnelles, notamment celles prévues par (i) le Règlement européen n° 2016/679 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 (Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (ou « RGPD ») et (ii) la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée.

- Vous devez vous conformer aux dispositions légales et réglementaires relatives à la loi n° 2020-105 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire dite loi « AGEC », lorsque vous êtes concerné par les obligations visées.
- Vous devez vous abstenir de banaliser ou de valoriser des messages, des pratiques ou des idées contraires aux objectifs du développement durable prévus par la réglementation nationale et internationale ainsi que vous abstenir d'employer des allégations environnementales susceptibles de tromper le consommateur. À ce titre, vous vous engagez notamment à fournir aux Acheteurs des informations claires, compréhensibles et sincères sur les caractéristiques environnementales des produits mis en vente.

➤ Les Bonnes pratiques à adopter

Si vous êtes Vendeur sur Cdiscount Marketplace, vous devez *a minima* :

Au stade de l'avant-vente :

- Renseigner et mettre à jour vos fiches produits de la façon la plus complète possible et en respectant les informations requises par la loi ;
- Renseigner les informations vous concernant et visibles par l'Acheteur de façon que celui-ci puisse identifier clairement votre structure ;
- Ne mettre en ligne que des produits que vous détenez effectivement en stock ;
- Afficher le prix de vos produits toutes taxes et frais de douane éventuels inclus ;
- Indiquer le pays depuis lequel vous expédiez vos produits ;
- Afficher un délai d'expédition cohérent avec le pays depuis lequel vous expédiez vos produits.

Au stade de la vente :

- Respecter la promesse que vous avez faite à l'Acheteur : en termes de qualité du produit vendu, prix, délai de livraison, conditions de retour... ;
- Traiter les demandes après-vente de l'Acheteur conformément à vos engagements et aux prescriptions légales, notamment en termes de garantie des produits.

En toutes circonstances :

- Rester courtois et respectueux ;
- Répondre à toute demande des Acheteurs (information, réclamation ...) dans les délais prévus aux CGMAD ;
- Toujours s'adresser à l'Acheteur en langue française (ou anglaise dans le cas où l'Acheteur n'est pas francophone) ;
- Ne pas (i) attirer directement ou indirectement les Acheteurs sur votre propre site internet ou le site internet de tout tiers (par exemple, vous ne devez pas utiliser votre URL comme

pseudonyme de votre boutique et vous ne devez pas indiquer l'URL de votre site internet sur tout support susceptible d'être porté à la connaissance de l'Acheteur tel que fiches produits, vos conditions de vente, vos emails à l'Acheteur ; (ii) insérer dans vos colis de la publicité ou des supports d'information dans l'intérêt de votre propre site Internet ou de tout tiers ; (iii) démarcher les Acheteurs ; (iv) faire référence à vos comptes et/ou données de contact sur tous réseaux sociaux, applications, services de messagerie instantanée et/ou à votre adresse email sur tout support du site www.cdiscount.com.

- Tenir compte des remontées des Acheteurs (demandes d'information, réclamations, avis clients...) dans la conduite de votre activité sur notre Marketplace ;
- Ne jamais utiliser les données personnelles des Acheteurs auxquels vous avez accès, pour d'autres finalités que celles prévues aux CGMAD ;
- Vous assurer du maintien de la confidentialité et l'intégrité des données personnelles des Acheteurs, notamment par la mise en place de tout moyen physique et logique suffisant à assurer la sécurité de ces données ;
- Ne pas conserver les données des Acheteurs au-delà du délai nécessaire à l'exécution de vos obligations relatives aux ventes sur notre Marketplace.
- Privilégier le recours à la médiation avant la saisine des juridictions compétentes en cas de litige avec un Acheteur consommateur ou bien avec un professionnel.

2. Les bonnes pratiques en matière de produits interdits ou de produits faisant l'objet de restrictions à la vente

Certains produits sont interdits à la vente sur Cdiscount Marketplace et seuls certains Vendeurs sont autorisés à vendre ces produits.

A cet égard, nous attirons l'attention des Vendeurs sur le fait que :

- La législation nationale, européenne ou internationale interdit la vente de certains produits à distance par exemple, les médicaments, les cigarettes... ;
- La législation nationale, européenne, ou internationale interdit la vente de produits en provenance de pays faisant l'objet des sanctions internationales ou sous embargo ;
- La vente des livres en France est soumise aux dispositions de la loi du 10 août 1981 instituant le prix unique du livre, de la loi n° 2011-590 du 26 mai 2011 relative au prix du livre numérique ainsi que de la loi n° 2021-1901 du 30 décembre 2021 visant à conforter l'économie du livre. La distinction entre livre neuf et d'occasion doit être claire, le terme neuf ne peut être utilisé pour un livre d'occasion ;
- Certains produits font l'objet d'une distribution restreinte ;
- Dans le cadre d'une démarche commerciale, la fourniture d'échantillons de produits à un consommateur, sans demande de sa part, est interdite conformément au décret n°2023-373 du 23 avril 2024 relatif aux conditions et aux modalités d'application du V de l'article L. 541-15-10 du Code de l'environnement.

- Nos CGMAD interdisent également la vente de certains produits.

➤ Les Bonnes pratiques à adopter

Si vous êtes Vendeur sur Cdiscount Marketplace vous devez, *a minima* :

- Vous abstenir de façon absolue de proposer tout Produit dont la vente est interdite aux termes d'une législation nationale, européenne ou internationale ;
- Vous abstenir de façon absolue de proposer tout produit en provenance de pays faisant l'objet des sanctions internationales ou sous embargo ;
- Vous abstenir de façon absolue de proposer des Produits interdits par nos CGMAD dont vous trouverez ci-après une liste non-exhaustive :
 - a) Produits dont la publicité, l'offre ou la commercialisation portent atteinte à des droits de propriété intellectuelle (droit d'auteur et droits voisins), à des droits de propriété industrielle (marques, brevets, dessins et modèles) et à tout autre droit applicable (notamment droit à l'image, droit au respect de la vie privée, droit de la personnalité) ;
 - b) Produits portant atteinte au droit de la distribution ;
 - c) Produits discriminatoires ou incitant à la violence (en ce compris les armes relevant des catégories A à D telles que définies par la loi, jouets et répliques factices d'armes, etc.), ou à la haine raciale, religieuse ou ethnique ;
 - d) animaux vivants ;
 - e) biens volés ;
 - f) publicité, y compris sous forme de liens ;
 - g) médicaments, drogues de tout type, Produits susceptibles d'incitation à l'usage de stupéfiants ou de substances présentées comme ayant les effets de substances ou plantes classées comme stupéfiants ;
 - h) Produits susceptibles de présenter un danger pour la santé, la sécurité, ou l'environnement, notamment les Produits contenant des radionucléides ou les Produits pyrotechniques ;
 - i) Produits qui ne peuvent être ni proposés ni commercialisés légalement, ou qui portent atteinte à l'ordre public, ou aux droits de tiers ;
 - j) Produits dont l'offre ou la vente sont susceptibles de porter atteinte, aux bonnes mœurs ou à l'image du Site Hébergeur.
- Vous assurer et être en mesure de justifier, que vous disposez des autorisations suffisantes pour la distribution des produits dont la vente est soumise à restrictions ;
- Vous assurer avant toutes mises en ligne de vos annonces sur Cdiscount Marketplace et que vos offres soient conformes à la réglementation en vigueur ;
- Vous abstenir de façon absolue de vendre tout produit pour lequel vous avez un doute quant à votre droit à le proposer à la vente sur Cdiscount Marketplace.

3. Les Exigences de Sécurité des produits

Les produits mis sur le marché doivent être sûrs et contenir des informations garantissant leur traçabilité, telles que l'identité du fabricant et/ou de l'opérateur économique responsable (au sens du Règlement (UE) 2019/1020 du 20 juin 2019 et du Règlement (UE) 2023/988 du 10 mai 2023) dans l'Union Européenne, ainsi que leur référence ou leur numéro GTIN. Ils doivent être accompagnés d'avertissements et d'informations concernant leur sécurité (notamment les risques inhérents à leur utilisation) conformément à la réglementation applicable.

Les Vendeurs sont responsables de la conformité aux exigences de sécurité des produits qu'ils proposent à la vente sur Cdiscount Marketplace. Vendre des produits non conformes aux exigences de sécurité engage la responsabilité du Vendeur.

Le Site Hébergeur est signataire depuis 2020 du « Product Safety Pledge » et depuis 2023 du « Product Safety Pledge + », initiatives de la Commission Européenne contenant une série d'engagements pour accélérer le retrait de produits dangereux vendus sur des plateformes de vente en ligne, en étroite collaboration avec les autorités.

A cet égard, nous attirons votre attention sur le fait que :

- tout produit est susceptible de relever d'une ou plusieurs réglementations (notamment nationales et/ou européennes) relatives à la sécurité des produits (ci-après les « **Exigences de Sécurité** ») ;
- les Exigences de Sécurité peuvent être générales et communes à tous les produits (par exemple le Règlement (UE) 2023/988 du 10 mai 2023 relatif à la sécurité générale des produits) ;
- des Exigences de Sécurité particulières propres à certaines catégories de produits peuvent s'appliquer (à titre d'exemple : les jouets, les appareils électriques, les équipements de protection, les équipements à gaz ou encore les substances chimiques) ;
- les Exigences de Sécurité incluent l'affichage en ligne par le Vendeur de l'identité et des coordonnées de l'opérateur économique responsable de chacun de ses produits au sens du Règlement (UE) 2019/1020 du 20 juin 2019 ;
- les Exigences de Sécurité incluent l'apposition de mentions (notamment les avertissements de sécurité) sur les produits, leurs emballages ou dans des documents d'accompagnement, ainsi que l'affichage en ligne de ces mentions, afin que l'acheteur/utilisateur dispose des renseignements nécessaires sur la fabrication du produit, les normes auxquelles il répond et les conditions dans lesquelles il peut/doit être utilisé.

➤ Les Bonnes pratiques à adopter :

Si vous êtes Vendeur sur Cdiscount Marketplace, vous devez mettre en œuvre toutes les diligences nécessaires pour ne proposer à la vente que des produits qui soient conformes aux réglementations applicables. Il vous appartient donc, *a minima*, de :

- Si vous êtes fabricant : concevoir des produits conformes aux Exigences de Sécurité, et en ce sens réaliser toutes diligences requises pour établir et pouvoir justifier de cette conformité (notamment par la justification des tests réalisés et la production des certifications obtenues) ;

- Si vous êtes l'importateur : vous assurer que le fabricant a conçu un produit conforme aux Exigences de Sécurité applicables (notamment en vérifiant les réglementations applicables et la conformité des produits à celles-ci) ;
- Si vous êtes le distributeur : identifier les règles de sécurité applicables aux produits que vous proposez et vérifier que le fabricant et/ou l'importateur ont respecté leurs obligations afin que les produits que vous proposez répondent aux Exigences de Sécurité applicables ;
- Dans tous les cas, il vous appartient de vous assurer que les produits, les emballages et les autres documents qui seraient obligatoires pour les produits que vous proposez satisfont aux Exigences de Sécurité applicables (notamment de présentation, marquage, d'étiquetage, notices d'utilisation...) ;
- Vous abstenir de proposer à la vente tout produit dont vous ne seriez pas certain de la conformité au regard des Exigences de Sécurité applicables ;
- Retirer de la vente tout produit qui ferait l'objet d'une procédure de retrait et mener toute diligence nécessaire dans le cadre des procédures de rappel des produits ;
- Informer immédiatement le Site Hébergeur (*via* le Support Vendeurs), les autorités de surveillance du marché (*via* la plateforme Safety Business Gateway) et le fabricant de tout incident ou risque associé à un Produit dont vous auriez connaissance ;
- Vous abstenir de présenter un produit d'une manière susceptible d'induire un usage détourné interdit ou dangereux.

4. Les bonnes pratiques anti-contrefaçon

Proposer des Produits contrefaisants est illégal et engage votre seule responsabilité en tant que Vendeur à l'égard des Acheteurs et à l'égard des titulaires des droits de propriété intellectuelle.

Cdiscount Marketplace est soucieuse du respect des droits des tiers.
A cet égard, nous attirons votre attention sur le fait que :

- La contrefaçon peut se matérialiser sous différentes formes, notamment par :
 - Le fait de copier ou imiter le nom, le logo, la forme, les motifs, la présentation d'un produit bénéficiant d'une protection (marque, dessin et modèle, œuvre protégée par le droit d'auteur) ou COPIER une invention technique brevetée ;
 - Mais aussi le fait d'importer des Produits au sein de l'Union Européenne sans l'autorisation du titulaire des droits de propriété intellectuelle.
- Un produit contrefait présente un risque important de ne pas satisfaire aux Exigences de Sécurité des produits rappelées à la section précédente.

➤ Les Bonnes Pratiques à adopter :

Si vous êtes Vendeur sur Cdiscount Marketplace, il vous appartient *a minima* de :

- Vérifier l'authenticité et plus largement le caractère non contrefaisant de vos produits avant de les mettre en ligne sur Cdiscount Marketplace ;
- En cas de doute sur l'authenticité ou plus largement sur le caractère non contrefaisant de vos produits, vous abstenir de les mettre en ligne ;
- Répondre à toute réclamation d'un Acheteur dans les délais et conditions fixées aux CGMAD et le cas échéant indemniser l'Acheteur.

5. Les bonnes pratiques contre la fraude fiscale et sociale

Vendre en méconnaissance des taxes fiscales applicables (notamment la TVA) en méconnaissance des taxes parafiscales (notamment DEEE, Rémunération pour copie privée), ou encore des cotisations sociales applicables est illégal et engage votre seule responsabilité à l'égard des Acheteurs, des tiers et de l'Administration Fiscale.

A cet égard, nous attirons votre attention sur le fait que :

- Le principal impôt sur la consommation en France est la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) ; que son taux diffère selon la nature du produit ;
- Il existe également plusieurs taxes parafiscales susceptibles de s'appliquer à certaines catégories de produits tels que : la Rémunération pour copie privée ou « RCP » sur tous les supports de données numériques comme les disques durs, les cartes mémoires, les clés USB, les tablettes ; ou encore, la contribution sur les Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques (dite DEEE) sur les produits électriques et électroniques, y compris les câbles ... ;
- Toute activité commerciale en France est soumise à la fiscalité nationale (notamment impôt sur les sociétés), sauf cas particuliers strictement encadrés. Les revenus provenant de vos ventes par l'intermédiaire de Cdiscount Marketplace sont imposables et doivent être déclarés auprès de l'administration fiscale dans le cadre de votre déclaration de revenus.
- Toute activité commerciale en France est soumise à des cotisations sociales, sauf cas particuliers strictement encadrés. Les revenus provenant de vos ventes par l'intermédiaire de Cdiscount Marketplace doivent être déclarés auprès des organismes de recouvrement des cotisations sociales dans le cadre de votre déclaration de revenu.
- En tant que Vendeur, vous devez être à jour de vos obligations déclaratives en France en matière de TVA : si vous restez redevable de la TVA sur les ventes faites ou si vous importez les biens en France (Fulfillment), Cdiscount Marketplace n'a pas à payer la TVA à votre place et vous devez demander un numéro de TVA en France.
- En application du dispositif de l'Union européenne DAC 7 (Directive UE 2021/514 du Conseil du 22 mars 2021), codifié aux articles 1649 ter A à 1649 ter E du Code général des impôts, Cdiscount Marketplace informe, avant le 31 janvier de chaque année, l'administration fiscale des ventes réalisées par les Vendeurs par l'intermédiaire du Site. Les données transmises peuvent être transférées par l'administration fiscale à d'autres Etats membres de l'Union européenne. En tant que Vendeur, et si vous êtes concerné, vous recevrez chaque année un document récapitulant les données communiquées.

➤ **Les bonnes pratiques à adopter :**

Si vous êtes Vendeur sur Cdiscount Marketplace, il vous appartient *a minima* de :

- Consulter les sites des administrations :
 - ✓ www.impots.gouv.fr, concernant vos obligations fiscales
 - ✓ www.securite-sociale.fr, concernant les obligations sociales
- Veiller à renseigner rigoureusement les informations sollicitées dans le formulaire de demande d'ouverture de compte Cdiscount Marketplace (notamment votre lieu d'établissement et le lieu d'expédition de vos Produits), aux fins de la correcte identification par le Site Hébergeur du régime de TVA applicable, notamment aux fins de la déclaration et collecte de la TVA par le Site Hébergeur, le cas échéant ;
- Vérifier le taux de TVA applicable à vos produits et appliquer le taux de TVA approprié à vos produits ;
- Si vous estimez ne pas être assujéti à la TVA, vous assurer de façon certaine que votre situation personnelle justifie effectivement d'une telle non-application ;
- Vérifier si vos produits sont assujettis à des taxes parafiscales et d'appliquer à vos produits assujettis les taxes parafiscales appropriées ;
- Acquitter les impôts liés à votre activité sur Cdiscount Marketplace. Si vous estimez que votre activité sur Cdiscount Marketplace n'est pas soumise à l'impôt en France, vérifier de façon certaine votre situation et être en mesure de la justifier.

6. Cdiscount en tant qu'hébergeur de Cdiscount Marketplace

Nous sommes soucieux de faire de Cdiscount Marketplace une plateforme de qualité pour les Acheteurs et les tiers.

Dans cette optique, le Site Hébergeur :

- Répondra à toute demande qui émanerait d'une autorité publique dans le cadre de son droit de communication, relative aux Vendeurs et à leurs produits ;
- Se réserve le droit de répondre à toute demande qui émanerait d'ayants droit, relative aux Vendeurs et à leurs produits ;
- Encourage toute personne à lui notifier, conformément à l'article 16 du Règlement (UE) 2022/2065 sur les services numériques (« DSA »), la présence de contenus manifestement illicites sur Cdiscount Marketplace ;
- Encourage toute personne à lui notifier la présence, sur Cdiscount Marketplace, de produits qui ne répondraient pas aux Exigences de Sécurité ;
- Se réserve le droit de suspendre immédiatement toute offre qui ne répondrait pas aux bonnes pratiques ci-dessus, et plus largement d'appliquer toute mesure prévue dans les CGMAD.

ANNEXE 5 : CONDITIONS GENERALES DU SERVICE OPTIONNEL CDISCOUNT EXPRESS SELLER « CXS »
--

Le Site Hébergeur propose aux Vendeurs un service optionnel dont les conditions sont décrites ci-après (le « Service CXS »).

Les présentes Conditions Générales régissent les relations entre le Site Hébergeur et le Vendeur concernant le contenu, l'accès et l'utilisation du Service CXS.

Elles complètent les Conditions Générales de Mise A Disposition de Cdiscount Marketplace (« CGMAD »). Sauf définition contenue dans les présentes, les termes commençant par une majuscule ont le sens qui leur est donné dans les CGMAD.

En souscrivant au Service CXS, le Vendeur accepte sans réserve être lié par les présentes Conditions Générales.

1. Contenu du Service CXS

Le Service CXS permet aux Vendeurs de bénéficier des avantages suivants :

(i) *Eligibilité, pour les clients abonnés, des produits dont le Vendeur gère l'expédition par ses propres moyens au programme de fidélité Cdiscount A Volonté (« CDAV »)*

Le programme CDAV est un programme de fidélité permettant aux Acheteurs qui y sont abonnés de bénéficier d'une livraison rapide et gratuite pour certains Produits de moins de trente (30) kilos. Les détails du programme CDAV pour les abonnés sont disponibles [\[ici\]](#).

Le Service CXS permet aux Vendeurs de rendre leurs Produits éligibles au programme de fidélité CDAV tout en assurant eux-mêmes la logistique de leurs commandes (et à condition d'accepter d'offrir la livraison rapide aux abonnés).

(ii) *Accès à la visibilité accrue associée aux produits CDAV*

Le Service CXS permet aux Vendeurs de bénéficier de la visibilité accrue associée aux Produits éligibles au programme CDAV.

Ces produits sont d'abord identifiables sur le Site grâce au badge « Produit **Cdiscount à volonté** ».

Par ailleurs, en ce que ces offres présentent des conditions de livraison avantageuses pour satisfaire au mieux l'Acheteur, elles bénéficient d'un avantage dans les résultats de recherche sur le Site, conformément aux critères de classement prévus à [l'article 4.3 des CGMAD](#).

(iii) *Accès à un rapport mensuel spécifique pour le pilotage de l'activité CXS du Vendeur*

Le Service CXS inclut l'envoi aux Vendeurs d'un rapport mensuel spécifique, leur permettant de mesurer les performances de leur activité CXS sur Cdiscount Marketplace.

Ce rapport inclut les indicateurs suivants sur le mois écoulé :

- un tableau de bord permettant au Vendeur de monitorer son activité CXS au global ;
- un récapitulatif des offres du Vendeur visibles sur le Site ;

- un suivi des commandes sur les trente (30) derniers jours ;
- un suivi des colis.

2. Conditions d'éligibilité au Service CXS

Pour être éligible au Service, le Vendeur doit à tout moment :

- respecter les CGMAD, en ce compris les niveaux de service attendus et indiqués à l'Annexe 1 des CGMAD ainsi que l'obligation de renseigner dans son Espace Vendeur des liens et numéros de suivi valables et conformes pour l'intégralité des commandes expédiées ;
- proposer aux Acheteurs le mode de livraison Express avec une promesse de livraison de 48 heures ouvrées, ou le mode de livraison Suivi avec une promesse de livraison de 72 heures ouvrées à compter du passage de la commande ;
- outre les niveaux de service attendus et indiqués à l'Annexe 1 des CGMAD, respecter un taux de livraison dans les délais maximum exigés ci-avant égal ou supérieur à 96%, ce taux étant calculé en prenant pour assiette les seules commandes avec promesse de livraison de 48 et 72 heures ouvrées ;
- expédier depuis la France ou l'Europe et vers la France métropolitaine (Corse comprise). À noter : le Vendeur pourra également choisir d'expédier, dans les mêmes conditions, vers des pays autres que la France, sans que cette capacité d'expédition multi-pays ne constitue une condition d'éligibilité au Service.

3. Conditions de souscription au Service CXS

Le Vendeur souhaitant activer le Service CXS peut compléter le formulaire accessible [\[ici\]](#).

Le Site Hébergeur procède à une phase d'étude de la demande du Vendeur d'activation du Service CXS et de vérification du respect des conditions d'éligibilité fixés à l'article 2 des présentes d'une durée maximum de trente (30) jours calendaires avant de valider ou d'invalidier l'inscription du Vendeur.

Le Site Hébergeur se réserve le droit de demander tous documents justificatifs complémentaires, y compris après l'inscription du Vendeur. Le Site Hébergeur se réserve en outre le droit de valider ou refuser toute demande d'inscription.

Le Site Hébergeur notifiera par email le Vendeur de l'activation – ou non – du Service CXS.

4. Conditions d'utilisation du Service CXS

Le Vendeur doit paramétrer sa boutique et les Produits en suivant les instructions fournies par le Site Hébergeur sur la page du centre d'aide en cliquant [\[ici\]](#) afin de les rendre éligibles au Service CXS.

Pour rappel, la gratuité des frais de port n'est applicable (i) qu'aux Acheteurs abonnés au programme CDAV, (ii) que pour une livraison en France métropolitaine, en ce compris la Corse et (iii) que pour les modes de livraison suivants :

Livraison à domicile
Colis standard (moins de 30 kg)
Standard
Suivi
Express
Livraison en point relais disponibles à date
Mondial Relay
So Colissimo
Relais Colis

Le Vendeur reconnaît expressément assumer financièrement les frais de port applicables aux expéditions de ses Produits éligibles aux Acheteurs abonnés au programme CDAV.

A défaut, les Produits ne seront pas identifiés par les Acheteurs comme faisant partie du programme CDAV et les frais de port paramétrés par le Vendeur seront appliqués à l'ensemble des Acheteurs.

5. Conditions financières du Service CXS

En contrepartie du Service fourni par le Site Hébergeur au titre des présentes, le Vendeur s'engage à acquitter mensuellement la somme de quarante-neuf euros hors taxes (49€ HT). Cette somme sera facturée au début du mois suivant celui au cours duquel le Service a été fourni et sera immédiatement exigible.

Le Vendeur reconnaît et accepte qu'en cas de désactivation temporaire (suspension) ou définitive (résiliation) du Service CXS en cours de mois dans les conditions de l'article 6 des présentes, quel qu'en soit le motif, le coût de l'abonnement mensuel sera intégralement facturé et dû.

S'agissant des modalités de règlement et conformément à l'article 6.5 des CGMAD, une compensation automatique et immédiate s'opèrera de plein droit - que les conditions légales de la compensation soient réunies ou non - entre les sommes dues par le Vendeur au Site Hébergeur et celles dues par le Site Hébergeur au Vendeur, que ce soit au titre des CGMAD, des présentes conditions du Service CXS ou au titre de toute autre relation commerciale que les Parties pourraient entretenir par ailleurs.

6. Suspension et résiliation du Service CXS

6.1. À l'initiative du Vendeur

Le Vendeur peut à tout moment, sans motif et sans frais ou pénalité que ce soit, se désinscrire pour convenance du Service CXS en formulant une requête auprès du Support Vendeurs, accessible depuis l'Espace Vendeur > rubrique « *Centre d'aide* » > rubrique « *Rejoindre le centre de support* ».

La désactivation du Service CXS est effective dans les soixante-douze (72) heures ouvrées suivant la réception de la requête du Vendeur par le Site Hébergeur.

La date de désinscription prise en compte par le Site hébergeur pour l'arrêt de la facturation du Service CXS est la date de création de la requête par le Vendeur.

Le Vendeur pourra à tout moment adresser au Site Hébergeur une demande de réactivation du Service CXS sous réserve de respecter les conditions d'éligibilité définies à l'article 2 des présentes. Avant de procéder à la réactivation du Service CXS, le Site Hébergeur procédera à une nouvelle phase de vérification de la conformité du Vendeur au terme de laquelle il informera celui-ci, le cas échéant, de la réactivation du Service CXS.

6.2. À l'initiative du Site Hébergeur

Le Site Hébergeur se réserve le droit de suspendre de manière temporaire le Service en cas de non-respect, par le Vendeur, de ses obligations au titre des présentes, en particulier (i) en cas de retard ou défaut de paiement et (ii) en cas de non-respect des conditions d'éligibilité définies à l'article 2 des présentes, notamment des niveaux de service attendus.

Le Vendeur sera tenu informé de la suspension du Service CXS par notification écrite du Site Hébergeur, au plus tard au moment où cette suspension intervient.

Le cas échéant, le Site Hébergeur invitera le Vendeur à se mettre en conformité avec les conditions d'éligibilité au Service CXS définies à l'article 2 des présentes. Avant de procéder à la réactivation du Service CXS, le Site Hébergeur procédera à une nouvelle phase de vérification de la conformité du Vendeur au terme de laquelle il informera celui-ci, le cas échéant, de la réactivation du Service CXS.

Le Site Hébergeur peut également, à tout moment pour convenance, sans frais ou pénalité que ce soit, résilier définitivement le Service, moyennant une notification écrite au Vendeur respectant un préavis minimum de trente (30) jours calendaires.

6.3. Effets

En cas de suspension ou de résiliation du Service CXS pour quelque raison que ce soit, les Produits du Vendeur ne seront plus éligibles au programme CDAV.

Le cas échéant, les frais de port paramétrés par le Vendeur s'appliqueront automatiquement à l'ensemble des Acheteurs.

Conformément à l'article 5 des présentes, en cas de désactivation temporaire ou définitive du Service CXS en cours de mois, le coût de l'abonnement mensuel sera intégralement facturé et dû par le Vendeur au Site Hébergeur.

6.4. Résiliation pour fermeture du compte Vendeur sur Cdiscount Marketplace

La résiliation des CGMAD entraîne de plein droit, et sans aucune formalité, la résiliation du Service CXS. A l'inverse, la résiliation au Service CXS n'entraîne pas la résiliation de l'inscription du Vendeur à Cdiscount Marketplace.

7. Modification des Conditions Générales du Service CXS

Les Conditions Générales du Services CXS, notamment les conditions financières, sont révisables par le Site Hébergeur dans les conditions de l'article 11 des CGMAD.

En cas de désaccord du Vendeur sur ces modifications, celui-ci aura la faculté de mettre fin au Service CXS dans les conditions de l'article 6 des présentes.
