

Conso-Solidaires **Conditions générales d'utilisation -**

Définitions

Lorsqu'ils seront utilisés dans le corps des présentes Conditions Générales les termes ci-dessous, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel, auront la signification suivante :

« **Acheteurs** » :

désigne la personne physique ou morale qui acquiert des Produits et/ou Services sur la Plateforme Conso-Solidaires auprès des Vendeurs

« **Conditions Générales** » :

désigne le présent document

« **Plateforme** » :

désigne la plateforme électronique de mise en relation entre Vendeurs et Acheteurs créée par Conso-solidaires

« **Produits** » :

désigne les produits mis en vente par les Vendeurs sur la Plateforme

« **Services** » :

désigne les services mis en vente par les Vendeurs sur la Plateforme

« **Vendeurs** » :

désigne la personne morale cocontractante de Conso-solidaires présentant ses Produits et Services à la vente sur la Plateforme.

Article 1 – Préambule

La Chambre Régionale de l'économie sociale et solidaire de Rhône-Alpes, a mis en place la Plateforme web Conso-Solidaires, intermédiaire technique mettant en relation des Commerçants, personnes physiques ou morales professionnelles souhaitant présenter et vendre leurs Produits, à des Acheteurs personnes physiques ou morales.

Les Conditions Générales régissent les conditions applicables à la mise à disposition de la Plateforme aux Acheteurs, étant entendu que Conso-Solidaires n'est jamais partie contractante au contrat de vente conclu directement entre les Vendeurs et les Acheteurs.

L'achat à prix ferme de Produits sur la Plateforme implique l'acceptation pleine et entière de chaque Acheteur aux présentes Conditions Générales et la garantie de leur pleine compréhension quelque soit sa résidence et le lieu de livraison des Produits.

Article 2 – Adhésion de l'Acheteur à la Plateforme Conso-Solidaires

- **2.1** La Plateforme est ouverte aux Acheteurs, consommateur majeur ou professionnel, ayant la capacité juridique de contracter avec les Vendeurs.
- L'adhésion à la Plateforme est gratuite.

Pour valider son adhésion à la Plateforme, l'Acheteur doit s'inscrire en fournissant l'ensemble des renseignements demandés sur le formulaire d'adhésion dont notamment ses nom, prénom, adresse e-mail, téléphone, adresse postale de livraison, un identifiant et un mot de passe. Cette étape n'est pas nécessaire si l'Acheteur a déjà effectué une inscription sur le site de Conso-solidaires accessible à l'adresse « www.Conso-solidaires.org ».

- **2.2** A tout moment lors de son adhésion à la Plateforme, l'Acheteur s'engage à actualiser ses informations.

L'Acheteur garantit la véracité et la complétude des informations transmises à Conso-solidaires et sera seul responsable de toute erreur, oubli ou manquement à leurs mises à jour. Notamment l'Acheteur reconnaît qu'il pourra être exclu de la Plateforme dans les conditions spécifiées à l'article 7.2 en cas de renseignements inexacts ou non actualisés.

- **2.3** Dès communication de l'ensemble des informations sollicitées par la Plateforme, l'Acheteur sera considéré comme adhérent à la Plateforme.

L'Acheteur garantit la confidentialité de son identifiant et de son mot de passe qu'il s'engage à ne communiquer à aucun tiers. L'Acheteur sera seul responsable des conséquences de l'utilisation, même frauduleuse, de ces éléments.

- **2.4** Conso-solidaires concède à l'Acheteur un accès à son espace pour la durée de son adhésion à la Plateforme et pour une utilisation limitée aux besoins nés de l'exécution des présentes Conditions Générales, cet accès étant personnel, non transférable et non cessible. L'Acheteur s'engage à ne pas porter atteinte à l'espace de quelque manière que ce soit.

Article 3 – Adhésion du Vendeur à la Plateforme Conso-Solidaires

Conso-Solidaires se réserve le droit de refuser l'adhésion de quelque structure ne répondant pas aux critères suivants. En cas de contestation, la Chambre régionale de l'économie sociale et solidaire peut être saisie.

3.1 Localisation du vendeur

En vue de favoriser une démarche locale de consommation responsable sur la Plateforme, le Vendeur devra obligatoirement être implanté (siège social, section, antenne...) en Rhône-Alpes.

3.2 Statut du vendeur

Lors de l'inscription sur Conso-Solidaires, il est demandé au vendeur d'inscrire le statut juridique de sa structure pour déterminer son appartenance à l'ESS. Si le candidat-vendeur est sous statut d'association, de coopérative ou de mutuelle, sa candidature sera automatiquement acceptée.

3.3 Cas particuliers acceptés sur Conso-solidaires

- les entrepreneurs salariés d'une coopérative d'activité rhone-alpine dont l'activité relève des 3 grandes catégories de consommation de Conso-solidaires (Conso équitable, Conso Ecolo, Conso Solidarité)
- les entreprises de Rhône-Alpes hors statut ESS mais adhérentes à un réseau ESS (voir liste en annexe)
- les entreprise de Rhône-Alpes hors statut ESS mais dont au moins 60% des références ont un label officiel bio, et/ou équitable ou dont une part significative du personnel est en poste d'insertion.

Ces informations se feront sur une base déclarative. En cas de doute, la Plateforme pourra demander des justificatifs afin de valider ou invalider l'inscription sur Conso-Solidaires. Tout changement intervenant pendant la durée de validité de l'inscription et pouvant avoir un impact sur la conformité de la structure quant aux critères de Conso-Solidaires devront être notifiés à la Plate-forme.

3.4 Description des offres de la Plate-forme au Vendeur

La Plateforme propose 3 offres au Vendeur

- Formule enseigne : Le vendeur bénéficie d'une page dédiée où il peut effectuer une présentation générale de sa structure et des produits et/ou services qu'il propose. Il bénéficie du référencement de sa structure dans l'annuaire des boutiques Conso-Solidaires et d'une fonctionnalité de dons en ligne.
- Formule catalogue : Le vendeur bénéficie de l'ensemble des éléments constituant l'offre enseigne décrite ci-dessus et a la possibilité de créer des fiches correspondant à chacun de ses produits et/ou services. Il présente ainsi son offre de manière illimitée, en précisant toutes les caractéristiques et spécificités relatives à ses produits et/ou services, sans pour autant proposer une option d'achat.
- Formule boutique : Le vendeur bénéficie de la formule enseigne et catalogue et met à la vente l'ensemble ses produits et/ou services. Il bénéficie d'une interface d'administration lui permettant une gestion des stocks, l'automatisation de ses factures et la livraison des commandes via Colissimo.
-

Don en ligne

La fonctionnalité don en ligne permet aux vendeurs, quelque soit l'offre à laquelle ils ont souscrit, de bénéficier du soutien des utilisateurs. Ces derniers peuvent faire le choix de soutenir la structure de leur choix en procédant à un don financier d'un montant de leur choix. Cette fonctionnalité nécessite par conséquent la possession d'un compte Paypal pour recevoir le don perçu.

3.5 Tarifs des services de la plateforme au Vendeur

Les tarifs présentés ci-après correspondent à un abonnement d'une durée d'un an, prenant effet à partir de la souscription à la formule choisie.

Formule enseigne - **gratuit** comprenant :

- Un espace vendeur dédié
- Présentation générale des produits et/ou services
- Géolocalisation de l'activité
- Don en ligne

Formule catalogue – **350 euros/an** comprenant :

- Un espace vendeur dédié
- Géolocalisation des activités
- Fiches produits et catalogue illimité
- Gestion des marques et catégories
- Publication des actualités
- Don en ligne

Formule boutique – **450 euros/an** comprenant :

- Un espace vendeur dédié
- Géolocalisation des activités
- Fiches produits et catalogue illimité
- Gestion des marques et catégories
- Gestion des stocks et promotions
- Paiements en ligne sécurisé via Paypal
- Facturation automatisée
- Publication des activités

La possibilité de changer de formule en cours d'année, ne peut se faire qu'à condition de passer à l'offre supérieure.

Si pour quelque raison, un vendeur ne souhaite plus être référencé sur Conso-Solidaires, il ne pourra réclamer un remboursement de l'offre en cours à laquelle il a souscrit.

3.6 Moyens de paiement de la Formule boutique

Le vendeur ayant souscrit à la formule Boutique doit bénéficier de l'interface Paypal pour procéder à la vente de ses produits. Ce moyen de paiement sécurisé permet de recevoir le paiement du client par :

- virement Paypal (si le client possède lui aussi un compte)
- virement bancaire (Carte bleue, Mastercard, etc...)

Conso-Solidaires n'est ni tenu responsable ni partie-prenante lors d'incidents de paiement. Le vendeur ayant souscrit à un compte Paypal pour procéder à la vente de ses produits, doit adresser ses recours à Paypal.

[Contrats d'utilisation Paypal](#)

3.7 Offre publicitaire

Le vendeur peut, s'il le souhaite, acheter différentes options publicitaire pour accroître la visibilité de ses produits, service, marque...

- Sponsor : 50 € par mois

Achat d'une vignette « sponsor » située en haut des listes de recherche par catégories (un mot clef)

Règle : le paiement s'effectue pour une durée au choix (un mois / deux mois). On ne peut compter plus de 5 vignettes sponsors sur un même mot clé et au même moment. Si les limites sont dépassées, l'acheteur se verra proposer de modifier les date de sa campagne.

- Annonce bannière

L'acheteur peut choisir une bannière en haut de page

Règle : Le paiement s'effectue à l'affichage (**CPM : coût pour mille 7 euros**) ; l'affichage est exclusif et sur toutes les pages sauf sur les vues boutiques des autres vendeurs.

Une seule publicité peut donc apparaître sur le site conso-solidaires.org. Si une campagne est déjà en cours, l'acheteur se verra proposé de modifier les date de sa campagne.

- Annonce pavé

L'acheteur peut choisir un pavé en colonne de droite

Règle : Le paiement s'effectue à l'affichage (**CPM : coût pour mille 4 euros**), l'affichage est aléatoire c'est à dire que le pavé visible change à chaque ré-actualisation de page. Affichage sur toutes les pages sauf sur les vues boutiques.

3.8 Durée d'abonnement du Vendeur et changement en cours d'année

Lors de l'ouverture d'une boutique en ligne, le Vendeur s'engage pour une durée de douze mois hormis lorsqu'il bénéficie d'une offre d'abonnement spéciale de la Plateforme qui spécifie une période différente.

Il est possible de changer de formule en cours d'abonnement, mais pour souscrire à une formule de niveau supérieur. Le Vendeur s'engage alors sur une nouvelle période 12 mois à compter de la date du changement de formule. Il bénéficie alors d'un avoir au prorata du temps qui lui reste sur son abonnement précédent. Ce montant est déduit du prix de la prestation à venir.

A aucun moment, le vendeur ne pourra suspendre son abonnement, et prétendre à un remboursement de la part de Conso-Solidaires.

3.9 Suspension de contrat

Un vendeur, peut choisir de suspendre son activité de vente en ligne, à condition qu'il n'ait plus de commandes en attente ni de facturation en cours. Son abonnement commercial, lui prendra fin à l'échéance des douze mois, pour lesquels il s'est engagé.

Article 4 – Conclusion du contrat de vente entre le Vendeur et l'Acheteur

4.1 Conso-solidaires met à disposition de l'Acheteur un service de mise en relation avec des Vendeurs présentant à la vente divers Produits / Services. Conso-solidaires n'est pas partie au contrat de vente conclu directement entre les Vendeurs et les Acheteurs et n'est pas responsable de l'exécution de ce contrat.

Seul le Vendeur est responsable du respect de l'ensemble de la réglementation applicable à la vente à distance et, le cas échéant, l'ensemble des dispositions applicables du droit de la consommation.

En conséquence, seul le Vendeur peut et doit fournir à l'Acheteur les informations précontractuelles nécessaires au consentement éclairé de ce dernier (descriptif détaillé du Produit, conditions générales de vente, conditions de livraison, droit de rétractation, conditions du service après vente, etc.).

L'achat d'un Produit par l'Acheteur sur la Plateforme emporte adhésion par l'Acheteur aux conditions contractuelles applicables mises en ligne par le Vendeur.

En tout état de cause, le Vendeur garantit que les Produits présentés sur la Plateforme sont tous disponibles, c'est-à-dire qu'il les a à disposition en stock pour expédition en cas de commande par l'Acheteur.

4.2 La commande d'un Produit par un Acheteur sur la Plateforme suivra les étapes suivantes :

Dès confirmation de sa commande par un acheteur, le paiement s'effectue directement sur le compte Paypal du vendeur. La commande sera validée via la plate-forme Conso-Solidaires par courrier électronique et adressera au vendeur le récapitulatif de la commande à traiter.

4.3 Les Produits présentés par les Vendeurs sur la Plateforme sont disponibles. Néanmoins dans l'hypothèse où dans le laps de temps écoulé entre la validation du paiement et l'envoi du récapitulatif de commande au Vendeur, le Produit commandé ne serait plus disponible, l'Acheteur sera immédiatement informé et remboursé de l'intégralité des sommes versées par le Vendeur.

4.4 Tout retour, remboursement, rétractation ou exercice d'une garantie doit être réalisé par l'Acheteur directement auprès du Vendeur selon les modalités communiquées par ce dernier. Conso-solidaires ne pourra en aucun cas traiter ou être responsable d'une demande adressée par un Acheteur relative à un Produit.

Article 5 – Responsabilités

4.1 Responsabilité du Vendeur

Le Vendeur est seul responsable de l'exécution du contrat de vente conclu avec l'Acheteur et de la conformité de son activité à la réglementation applicable. Le Vendeur garantit notamment :

La conformité des Produits à la réglementation applicable dans le pays de livraison (normes, autorisation, etc.) ;

La conformité de l'offre de vente (prix, conditions générales, livraison, droit de rétractation, etc.) ;

La conformité du service après vente (garantie légale et contractuelle) ;

Qu'il est habilité à vendre les Produits qui sont autorisés à la vente et qui ne sont pas grevés de droits de tiers ;

Qu'il est titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle sur les éléments stockés sur la Plateforme et qu'il dispose de toutes les autorisations nécessaires en vue de leur diffusion.

4.2 Responsabilité de Conso-solidaires

Conso-solidaires s'engage à assurer les prestations objet des présentes Conditions Générales c'est-à-dire l'intermédiation technique entre un Vendeur et un Acheteur.

Conso-solidaires en tant qu'hébergeur sur la Plateforme des informations mises en ligne par les Vendeurs, ne pourra être reconnu responsable de leur éventuel caractère illicite lorsqu'elle n'en a pas été expressément informée.

Article 5 – Evaluation du Vendeur par les Acheteurs

Conso-solidaires a mis en place un système d'évaluation des Vendeurs par les Acheteurs afin d'accroître leur confiance dans l'achat de Produits sur la Plateforme.

En conséquence, tout Acheteur ayant acquis un Produit auprès du Vendeur est en droit de publier sur la Plateforme un commentaire sur la prestation du Vendeur. Il peut aussi si il le souhaite voter pour communiquer la hauteur de sa satisfaction (1,2,3,4 ou 5 étoiles)

L'Acheteur s'engage à évaluer les Vendeurs de manière objective et reconnaît qu'outre les poursuites auxquelles il s'expose, il pourra être exclu de la Plateforme dans les conditions détaillées à l'article 7.3, notamment en cas de commentaires diffamants, calomnieux ou mensongers.

Article 6 – Conflit entre un Vendeur et un Acheteur

6.1 Conso-solidaires n'étant pas partie au contrat de vente, en cas de litige relatif à ce contrat entre un

Vendeur et un Acheteur, l'Acheteur doit s'adresser directement au Vendeur pour tenter de résoudre le différend.

6.2 les conditions légales applicables et dues par le vendeur

Le Vendeur est responsable de l'ensemble de ses actions, en tant que vendeur e-commerce. Ses produits / services, son stock, ses informations bancaires et l'appartenance à certains réseaux et labels, doivent être vrais, certifiés et autorisés par l'ensemble des lois régissant le commerce français et la vente en ligne.

De ce fait, il ne peut vendre des produits à caractère illicites, interdits sur le marché français et est soumis aux restrictions d'hygiène et de santé, dès lors qu'il s'agit de produits alimentaires et cosmétiques.

(1) Article L. 211-4 du Code de la consommation : « Le Vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

(2) Article L. 211-5 du Code de la consommation : « Pour être conforme au contrat, le bien doit :

- Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant, correspondre à la description donnée par le Vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'Acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle

- Présenter les qualités qu'un Acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le Vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

- Présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'Acheteur, porté à la connaissance du Vendeur et que ce dernier a accepté. »

(3) Article L. 211-12 du Code de la consommation : « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

(4) Article 1641 du Code civil : « Le Vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'Acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus

(5) Article 1648 du Code civil : « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. ».

En référence à l'article L. 211-5 du Code de la consommation, est considéré comme non-conforme, un Produit qui n'est pas propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et le cas échéant qui ne correspond pas à la description donnée par le Vendeur ou ne présente par les qualités que l'Acheteur peut en attendre. Dans l'hypothèse où l'Acheteur est simplement insatisfait du Produit qui est pourtant conforme à l'offre faite par le Vendeur sur la Plateforme, il peut évidemment en référer au vendeur, ce dernier n'ayant aucune obligation de dédommagement.

Article 7 – Fin de l'adhésion de l'Acheteur à la Plateforme

7.1 L'Acheteur, comme Conso-solidaires, peut à tout moment mettre fin à l'adhésion de l'Acheteur à la Plateforme par l'envoi à l'autre partie d'un courrier électronique ou d'une notification sur l'Espace de la Plateforme moyennant le respect d'un préavis de trente (30) jours.

Chaque partie peut mettre fin au présent contrat en cas de manquement de l'autre partie resté non réparé dix (10) jours après l'envoi d'une mise en demeure.

7.2 Conso-solidaires peut à tout moment sur simple notification adressée à l'Acheteur par courrier électronique ou sur son Espace exclure l'Acheteur de la Plateforme moyennant le respect d'un préavis de dix (10) jours en cas de manquement de l'Acheteur à ses obligations issues des présentes Conditions Générales non réparé dans ce délai et notamment en cas de renseignements fournis par l'Acheteur inexacts ou non actualisés.

7.3 Conso-solidaires peut à tout moment sur simple notification adressée à l'Acheteur par courrier électronique ou sur son Espace exclure immédiatement l'Acheteur de la Plateforme en cas de manquement grave et non réparable de l'Acheteur à ses obligations issues des présentes Conditions Générales et notamment en cas de :

- Non paiement ou paiement frauduleux en exécution d'un contrat de vente conclu avec un Vendeur, - commentaire illicite sur un Vendeur comme indiqué à l'article 5, - comportement ayant des conséquences nuisibles pour la Plateforme.

Article 8 – Données Personnelles

8.1 Données personnelles de l'Acheteur

8.1.1 La collecte des données personnelles de l'Acheteur est obligatoire pour l'inscription sur la Plateforme et pour la bonne exécution des contrats de vente conclus avec les Vendeurs.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, modifiée par la loi du 6 août 2006, le traitement des données à caractère personnel collectées auprès de l'Acheteur a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

L'Acheteur dispose d'un droit permanent d'accès, de rectification et de suppression des données à caractère personnel récoltées auprès de lui. Il peut faire usage de ce droit à tout moment en adressant une demande par e-mail à :

contact@conso-solidaires.org

Conformément au décret n°2007-451 du 25 mars 2007 pris pour l'application de la Loi « Informatique et Libertés » les demandes des Acheteurs devront être présentées par écrit et devront être signées et accompagnées de la photocopie d'un titre d'identité portant la signature du titulaire. La demande devra préciser l'adresse à laquelle devra parvenir la réponse. Conso-solidaires disposera d'un délai de 2 (deux) mois suivant réception de la demande pour répondre.

En outre, l'Acheteur pour des motifs légitimes peut s'opposer à ce que les données collectées fassent l'objet d'un traitement en adressant un courrier électronique à l'adresse une demande par e-mail à : contact@conso-solidaires.org

Dans cette hypothèse, l'adhésion de l'Acheteur à la Plateforme sera automatiquement annulée.

8.1.2 Si l'Acheteur l'a expressément accepté, Conso-solidaires pourra adresser sur l'adresse de courrier électronique communiquée lors de l'adhésion de l'Acheteur, des emails d'information ou de présentation de Produits ou services. L'Acheteur pourra demander à ne plus recevoir de courriers électroniques de la part de Conso-solidaires à tout moment en cliquant sur le lien de désabonnement accessible en pied de page de chacun des courriers électroniques adressés.

8.1.3 Conso-solidaires peut implanter un cookie dans l'ordinateur de l'Acheteur. Un cookie ne permet pas à Conso-solidaires d'identifier l'Acheteur ; en revanche, il enregistre des informations relatives à la navigation de l'ordinateur de l'Acheteur sur la Plateforme (les pages consultées, la date et l'heure de la consultation, etc.) que Conso-solidaires pourra lire lors de ses visites ultérieures. L'Acheteur peut s'opposer à l'enregistrement de cookies en configurant son navigateur de la manière suivante :

- **Pour Microsoft Internet Explorer 6.0 :**

choisissez le menu "Outils" (ou "Tools"), puis "Options Internet" (ou "Internet Options"). cliquez sur l'onglet "Confidentialité" (ou "Confidentiality") sélectionnez le niveau souhaité à l'aide du curseur.

Pour Microsoft Internet Explorer 5 :

choisissez le menu "Outils" (ou "Tools"), puis "Options Internet" (ou "Internet Options"). cliquez sur l'onglet "Sécurité" (ou "Security") sélectionnez "Internet" puis "Personnaliser le niveau" (ou "CustomLevel") repérez la rubrique "cookies" et choisissez l'option qui vous convient

Pour Netscape 6.X et 7. X :

choisissez le menu "Edition">"Préférences" Confidentialité et Sécurité Cookies

Pour Firefox :

choisissez le menu "Outils">"Options" cliquez sur l'option "Vie privée" rubrique "Cookies"

Pour Opéra 6.0 et au delà :

choisissez le menu "Fichier">"Préférences" Vie Privée

8.2 Communication aux Vendeurs des données personnelles de l'Acheteur

Conso-solidaires collecte les données à caractère personnel des Acheteurs au moment de leur adhésion à la Plateforme. Elles sont communiquées au Vendeur à l'occasion de la confirmation de commande afin que le Vendeur puisse exécuter le contrat de vente.

Article 9 – Modification des Conditions Générales

Conso-solidaires pourra à tout moment modifier les Conditions Générales. Il en informera l'Acheteur par notification sur son Espace, moyennant le respect d'un préavis de quinze (15) jours.

L'Acheteur est libre de refuser les nouvelles Conditions Générales dans ce délai en mettant fin à son adhésion à la Plateforme.

L'Acheteur pourra accepter cette modification via son Espace ou selon les modalités qui lui seront communiquées.

Article 10 - Loi applicable

Les présentes Conditions Générales sont soumises à la loi française, sans préjudice de l'application des dispositions impératives de la loi du lieu de résidence de l'Acheteur.