

# CONDITIONS GENERALES D'ADHESION (CGA)

The logo for eRÉSA features a stylized lowercase 'e' in a magenta circle on the left, followed by the word 'RÉSA' in a bold, uppercase, magenta sans-serif font.

VENDRE EN LIGNE & PERFORMER  
EN PAYS DE LA LOIRE

## 1. PREAMBULE

La Région des Pays de la Loire a souhaité accompagner les professionnels du tourisme dans leur commercialisation en ligne et leur distribution en favorisant la réservation directe. Cela s'est traduit par la mise en œuvre d'un dispositif régional de vente en ligne, baptisé eRESA, qui s'appuie sur la solution technologique « Open System/Open Expériences », éditée par la société Alliance Réseaux. Solutions&co, l'agence de développement économique des Pays de la Loire, est chargée de coordonner la mise en œuvre du projet en collaboration avec les agences départementales du tourisme. Le présent Contrat fixe les conditions d'utilisation de la solution eRESA en Pays de la Loire, hors professionnels du tourisme de Vendée pour lesquels l'organisation est différente. Dans ce cadre, Solutions&co n'est partie contractante à aucun contrat final (contrat de vente ou contrat de prestation de services) conclu entre, d'une part, le Vendeur et, d'autre part, tout Acheteur, par le biais des sites Internet sur lesquels les Produits du Vendeur sont proposés à la vente aux Acheteurs (Place de Marché). La Place de Marché pourra être rendue accessible par le biais d'un site Internet vitrine animé au niveau régional par Solutions&co, et/ou sur un site Internet vitrine animé au niveau départemental par l'une des Agences Départementales ou encore sur un site Internet vitrine d'un office de tourisme ou autour d'une thématique donnée.

Solutions&co ne fait en tant que prestataire technique, que mettre à disposition eRESA et la Place de Marché, accessible sur le réseau Internet. Solutions&co n'est en aucun cas revendeur des Produits proposés par les Vendeurs sur la Place de Marché ni responsable du bon fonctionnement de la solution de maniement de fonds opérée par le Prestataire de Service de Paiement.

## 2. DEFINITIONS

« Acheteurs » désigne toute personne physique ou morale commandant un Produit au Vendeur en vue de se le faire livrer ou d'être exécuté sur le Territoire.

« Solutions&co » désigne la Société publique régionale des Pays de la Loire dont les bureaux sont situés au 7 rue du Général de Bollardière – CS 80221 – 44202 NANTES cedex 2. « Agence départementale » désigne l'Agence Départementale du Tourisme ou le Comité Départemental du Tourisme dont dépend territorialement le Vendeur.

« Alliance Réseaux » désigne la société qui développe la solution Open System/Open Expériences. Installée à Saint Jean de Maurienne, elle est spécialisée dans le secteur d'activité du conseil en systèmes et logiciels informatiques.

« API » désigne un mode de connexion qui permet de synchroniser les stocks d'une solution de commercialisation avec laquelle il n'y a pas de passerelle compatible.

« Compte Vendeur » désigne les informations du Vendeur sur la Place de Marché, accessible via l'interface Open System/Open Expériences.

« Conditions Générales d'Adhésion » ou les « CGA » désignent les présentes conditions générales d'adhésion de fourniture des services de la plateforme Place de Marché.

« Conditions Particulières » désigne l'éventuel document contractuel complétant les CGA signées entre le Vendeur et Solutions&co, et prévoyant les dispositions spécifiques à leurs relations dans le cadre de l'usage de la Place de Marché.

« Conditions Générales de Vente » ou les « CGV » désignent les conditions générales de vente propres au Vendeur et ayant vocation à encadrer la vente des Produits sur la Place de Marché entre le Vendeur et les Acheteurs.

« Contrat » désigne ensemble le formulaire d'abonnement, les Conditions Générales d'Adhésion, et les Conditions Particulières.

« Charte Qualité » désigne la charte qualité appliquée au sein du réseau eSPRIT.

« eRESA » désigne le dispositif régional de vente en ligne (les outils de gestion de planning, la place de marché...)

« Identifiant » désigne le mode de connexion (login et mot de passe) propre à chaque Vendeur. Chaque Identifiant est placé sous la responsabilité exclusive du Vendeur lequel doit le conserver strictement confidentiel. Tout acte réalisé avec un Identifiant est présumé réalisé par le Vendeur.

« Passerelle » désigne un connecteur qui permet de faire remonter l'offre disponible. Totalement intégrée, la passerelle permet à l'internaute de rester sur un même site Internet, du début de sa consultation jusqu'à son acte d'achat final, dans un tunnel de réservation rassurant et uniforme.

« Prestataire de Service de Paiement » désigne tout prestataire de service de paiement homologué.

« Open System/Open Expériences » désigne la solution de commercialisation en ligne développée par la société Alliance Réseaux. Elle propose des outils de gestion de planning et de stocks personnalisés : Open Billet, Open Pro Chambres, Open Pro Meublés, Addock.

« Place de Marché » désigne tout site internet vitrine fonctionnant grâce aux Services proposés par Solutions&co et sur lequel les Produits du Vendeur sont proposés à la vente aux Acheteurs. Il peut s'agir indifféremment d'un site internet vitrine de Solutions&co et/ou d'une des Agences départementales du tourisme et/ou d'un des Offices de Tourisme. La Place de Marché est réservée aux services d'hébergement, de visites touristiques et de loisirs.

« Produit » désigne tout service licite sur le Territoire et autorisé aux termes du présent contrat et mis en vente sur Place de Marché.

« Produits interdits » : signifie les Produits en dehors de la thématique de la Place de Marché, contraires aux bonnes mœurs ou non autorisés en vertu de dispositions législatives, réglementaires ou contractuelles. Il s'agit notamment des Produits qui constitueraient des produits contrefaisants au sens du Code de la propriété intellectuelle ou qui seraient vendus en violation de réseaux de distribution sélective ou exclusive.

« Services » désigne l'ensemble des services techniques et humains assurés par la Place de Marché. « Territoire » désigne le territoire adressé par la Place de Marché en termes de communication, de référencement, de conformité légale et de livraison à savoir le monde.

« Vendeur » désigne le professionnel du tourisme présentant ses Produits sur la Place de Marché.

### **3. OBJET**

Les présentes CGA ont pour objet de régir les rapports juridiques entre Solutions&co et le Vendeur au titre de l'utilisation des Services de la Place de Marché et de la commercialisation par ce dernier de ses Produits par l'intermédiaire de la Place de Marché.

Le droit d'accès à la solution Open System/Open Expériences est non exclusif, personnel et non transmissible.

En aucun cas, Solutions&co, l'Agence départementale et/ou l'office de tourisme n'engagent leur responsabilité en cas de litige entre un Acheteur et un Vendeur, quelles qu'en soient les causes.

Le Vendeur s'engage de manière générale à respecter les règles stipulées dans les présentes Conditions Générales d'Adhésion ainsi que toutes autres instructions publiées sur la Place de Marché à l'attention des Vendeurs. Il s'engage également à respecter et honorer les engagements pris dans ses Conditions Générales de Vente à l'égard des Acheteurs. Si le Vendeur n'accepte pas les présentes Conditions Générales d'Adhésion, il ne pourra pas utiliser les Services de la Place de Marché. Les présentes Conditions Générales d'Adhésion entrent en vigueur à compter de leur conclusion (art. 7.1 ci-dessous), sous réserve de la validation de l'inscription du Vendeur par Solutions&co, et sont applicables jusqu'à leur résiliation des présentes.

### **4. MODIFICATIONS DES CGA**

Solutions&co se réserve la faculté d'apporter des modifications aux présentes Conditions Générales d'Adhésion. Le Vendeur sera informé de telles modifications par un e-mail envoyé par Solutions&co ou l'Agence départementale au moins trente (30) jours ouvrés avant la date d'entrée en vigueur des nouvelles Conditions Générales d'Adhésion. Si les Conditions Générales d'Adhésion modifiées sont acceptées par le Vendeur, ce dernier renverra sous 15 jours la nouvelle version des Conditions Générales d'Adhésion valablement signée par le représentant légal du Vendeur, ou toute personne habilitée pour se faire ou le Vendeur lui-même s'il exerce son activité en son nom personnel.

Sans résiliation volontaire de la part du Vendeur, les nouvelles CGA sont présumées acceptées et s'appliquent donc entre les Parties. La résiliation devra être demandée dans les meilleurs délais par le Vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception dans les conditions habituelles de résiliation stipulées aux présentes. Jusqu'à la résiliation tous les frais fixes liés au Service continueront à être facturés au Vendeur.

### **5. CONDITIONS D'INSCRIPTION AUX SERVICES – FONCTIONNEMENT DE LA PLACE DE MARCHÉ**

#### **5.1. Conditions d'adhésion**

Sont admis à s'inscrire comme Vendeurs sur la Place de Marché :

- les personnes morales, immatriculées auprès du Registre du Commerce et des Sociétés pour les sociétés domiciliées sur le territoire des Pays de la Loire ;

- les sociétés domiciliées sur le territoire de l'Union Européenne ou hors du Territoire de l'Union Européenne, et agissant dans le cadre de leur activité professionnelle habituelle en Pays de la Loire, régulièrement déclarées en tant que telles auprès des organismes fiscaux et sociaux.
- les professionnels agissant en leur nom personnel (auto-entrepreneurs, artisans etc.)

Pour s'inscrire au Service, le Vendeur doit se rapprocher de son référent départemental. Dans tous les cas cette demande d'inscription pourra être refusée dans le cas où le demandeur a préalablement vu son compte clôturé pour non-respect des présentes Conditions Générales d'Adhésion dans les six (6) derniers mois. Tout Vendeur dont le Compte aura été clôturé à deux reprises ne pourra plus soumettre de nouvelle demande d'ouverture de Compte Vendeur sur la Place de Marché.

La demande d'inscription pourra aussi être refusée notamment dans le cas où :

- les informations fournies par le Vendeur sont incomplètes ou fausses ;
- la santé financière du Vendeur est dégradée ;
- la réputation du Vendeur est insatisfaisante ;
- le Vendeur est connu pour proposer des Produits Interdits ;
- le Prestataire de Service de Paiement oppose un refus (personne frappée de mesure de gel des avoirs, risque élevé, fraudeur avéré, usage de faux, etc.). Le Prestataire de Service de Paiement ne sera pas tenu de motiver son refus si la réglementation applicable ne l'y autorise pas ;
- le Vendeur n'est pas un professionnel du tourisme ou son activité n'est pas en rapport avec le tourisme.

Le Vendeur peut être hébergeur, gestionnaire de sites de visite, prestataires d'activités sportives ou de loisirs, organisateur d'événements, office de tourisme, artisans, auto-entrepreneur. Impératif : Il doit être référencé dans la base de données touristiques régionale eSPRIT (mise à jour de ses informations effectuée dans l'année). Il peut le vérifier auprès de son référent départemental.

Le Vendeur doit disposer, à ses frais, d'un ordinateur, d'une connexion Internet et d'une adresse email valide, et/ou d'un site Internet et/ou également une page Facebook.

## 5.2. Validation de l'inscription du Vendeur

1) Le référent départemental procède à l'ouverture du compte Open pro ou Open Billet et envoie au Vendeur par email le login inclus dans l'Identifiant ainsi que les liens vers les tutoriels vidéo de formation proposés par Alliance Réseaux et les présentes Conditions Générales d'Adhésion, également accessibles sur le site : <https://www.solutions-pro-tourismepaysdelaloire.fr/solutions/eresas>.

Le Vendeur pourra ensuite déterminer son mot de passe de manière confidentielle dans son outil.

2) Le Vendeur procède aux paramétrages de son compte. Il contacte son référent départemental pour effectuer des tests sur le site de démonstration. Si tout est conforme, le passage en production est demandé à Alliance Réseaux par le référent départemental. Lorsque le compte est passé en production, le Vendeur a accès à ses widgets de réservation qu'il peut intégrer sur son site Internet et/ou sa page Facebook. Quant au référent départemental, il doit renseigner l'Identifiant du Vendeur (code UI) dans la base de données eSPRIT afin que ses disponibilités remontent sur la Place de Marché.

3) Pour l'outil Addock, le Vendeur prend rendez-vous directement avec un conseiller Addock depuis la plateforme : <https://calendly.com/pays-de-la-loire>  
Lorsque la configuration est terminée, Alliance Réseaux informe le référent départemental et communique le code UI à renseigner dans la base de données eSPRIT.

4) A partir de la liste des Vendeurs transmise par les Agences départementales du tourisme, Solutions&co envoie une facture au Vendeur ainsi que le formulaire d'acceptation des Conditions Générales d'Adhésion. Le Vendeur complète le formulaire valant acceptation des CGA, et le renvoie à Solutions&co avec son règlement (chèque ou justificatif de virement) :

**A l'attention de Mélanie CHARON – Solutions&co**  
**7 rue du Général de Bollardière – CS 80221 – 44202 NANTES CEDEX 2**

Ne sont pas concernés par l'abonnement les Vendeurs déjà utilisateurs d'une solution de réservation en ligne compatibles avec Open System/Open Expériences via l'activation d'une passerelle (ReservIT, Avail Pro, Ctoutvert). Ces Vendeurs devront contacter leur référent départemental pour leur indiquer leur accord.

Le référent départemental transmettra la demande d'ouverture de passerelle à Alliance Réseaux. Le professionnel pourra être amené à suivre une procédure de connexion spécifique auprès de son éditeur et régler un coût d'activation. Les Vendeurs utilisant d'autres systèmes de réservation devront contacter leur référent départemental qui demandera à Alliance Réseaux d'étudier la possibilité de connexion en passerelle ou API.

Lorsqu'il accède à son interface Open System/Open Expériences, le Vendeur doit :

- renseigner de façon exacte et exhaustive les informations demandées ;
- prendre connaissance de la documentation technique ;
- procéder aux paramétrages de ses disponibilités et tarifs ;

### **5.3. Modification des informations du Vendeur**

Les Vendeurs sont tenus d'informer spontanément et sans délai Solutions&co et/ou l'Agence départementale de toute modification concernant des informations communiquées lors de leur inscription et sont responsables en cas de manquement à cette obligation. Si de fausses informations ont été fournies lors de l'inscription ou si un Vendeur omet de notifier un changement majeur affectant sa situation, Solutions&co peut procéder à la résiliation de plein droit, dans les conditions indiquées à l'article 7 des présentes, étant précisé que l'abonnement en cours reste dû dans la limite de sa plus prochaine échéance.

### **5.4. Catégories de Produits**

Solutions&co, les Agences départementales du tourisme et les Offices de Tourisme présenteront les Produits du Vendeur classés dans les catégories de produits correspondantes proposées et validées par les Vendeurs inscrits sur la Place de Marché. Solutions&co, les Agences départementales du tourisme et les Offices de Tourisme détermineront les modalités et les conditions de présentation et de promotion des Produits sur leurs sites Internet respectifs, ainsi que le paramétrage du moteur interne de recherche de la Place de Marché ou les conditions de leur référencement.

Solutions&co se réserve le droit, à sa seule discrétion, de limiter à tout moment l'accès à la mise en vente dans des catégories sélectionnées.

### **5.5. Evaluation par les Acheteurs**

Solutions&co et/ou les Agences départementales du tourisme pourront mettre en œuvre des mécanismes qui permettent aux Acheteurs d'évaluer les Produits et/ou les performances du Vendeur, et ces évaluations pourront être mises à la disposition du public sur la Place de Marché.

## **6. LIMITATION D'ACCES A LA PLACE DE MARCHÉ**

Solutions&co, les Agences départementales du tourisme et les Offices de Tourisme sont seuls habilités à déterminer le contenu, l'apparence, la conception, les fonctionnalités et tous les autres aspects de la Place de Marché sur leurs sites Internet.

Dès lors qu'elle est destinataire d'une alerte émanant de tout tiers, Solutions&co se réserve le droit d'imposer, à tout ou partie des Vendeurs, des limites de vente pouvant porter sur leur montant et/ou sur leur fréquence, lorsqu'il est nécessaire de protéger les Vendeurs de comportements frauduleux, illicites ou inappropriés qui pourraient leur causer un préjudice.

## **7. DUREE DE L'INSCRIPTION – RESILIATION / FERMETURE DU COMPTE DU VENDEUR**

### **7.1. Durée de l'inscription**

Le Contrat est formé à la réception par Solutions&co de l'acceptation par écrit du Vendeur dans les termes exacts de l'offre de Solutions&co constitué par l'ensemble signé du Vendeur qui englobe les présentes CGA, l'ensemble constituant de manière indivisible le Contrat.

Solutions&co se réserve le droit d'interrompre à tout moment le début d'exécution de ses prestations tant que le Contrat ne sera pas effectivement signé par l'Acheteur. De ce fait, en l'absence d'un Contrat dûment signé par l'Acheteur, tout début d'exécution par Solutions&co ne vaudra en aucun cas manifestation d'une volonté de cette dernière d'accepter tacitement un contrat différent.

La durée du Contrat est d'un an, reconductible tacitement, jusqu'à la fin du contrat entre Solutions&co et Alliance Réseaux.

## **7.2. Résiliation pour convenance**

Sauf mention contraire, les Parties ont la possibilité de résilier le Contrat moyennant le respect d'un préavis d'un (1) mois commençant à courir à compter de la date d'envoi d'une LRAR notifiant la résiliation. Si la résiliation est à l'initiative de Solutions&co, le délai de préavis applicable sera augmenté d'un (1) mois par année contractuelle échue d'adhésion ininterrompue à la Place de Marché, sans que ce délai de préavis ne puisse dépasser six (6) mois.

## **7.3. Résiliation pour faute**

7.3.1 - Solutions&co pourra résilier de plein droit et sans formalité judiciaire l'inscription du Vendeur en cas d'inexécution ou mauvaise exécution par lui d'une obligation lui incombant et ce, après mise en demeure adressée par email et restée infructueuse, en tout ou partie, à l'issue d'un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date d'envoi de l'email.

En particulier, sont visés ici les manquements aux obligations contractuelles suivantes : non-paiement de l'une ou l'autre des factures de Solutions&co, des articles 9.1, 9.3, 9.4, 9.6, 9.8 et 9.9.

A noter : aux fins de préserver l'image de Solutions&co, de la Place de Marché ainsi que « l'expérience client » des Acheteurs, Solutions&co se réserve la possibilité, concomitamment à l'envoi de la mise en demeure, de suspendre le Compte Vendeur et/ou de retirer les Produits du Vendeur de la Place de Marché.

7.3.2 - Différemment des dispositions de l'article 7.3.1 ci-dessus, par convention expresse et sans que cette liste soit limitative, les évènements suivants sont réputés constitutifs d'une inexécution ou mauvaise exécution ouvrant droit à une résiliation et/ou suspension des Services sans notification préalable ni préavis :

- la vente de Produits Interdits (9.7)
- la vente de Produits contrefaisant ou portant atteinte aux droits de tiers et/ou de réseaux de distribution sélective ou exclusive.
- le signalement, par les autorités nationales, par un Acheteur ou par tout tiers détenant un intérêt légitime, d'une faute, d'une illégalité, d'un abus ou autre indécence imputable au Vendeur.
- manquement aux obligations de l'article 9.2 entraînant un risque de sécurité pour la Place de Marché (son fonctionnement et les données)
- manquement aux obligations de l'article 9.5
- l'utilisation d'un pseudonyme constituant un nom de domaine (ex. pierre.com) ou contenant des références telles que « www », « .fr », « .com », « .net ».

7.3.3 - Par ailleurs, Solutions&co procédera à la clôture du compte du Vendeur sans préavis et sans autre formalité judiciaire que l'envoi d'un email informant le Vendeur de la clôture de son compte dès lors qu'elle aurait connaissance de l'un des faits suivants :

- fourniture de fausses informations par le Vendeur (art. 5.3) (ou omission d'information), lors de son inscription ou ultérieurement, de nature à porter atteinte à la transparence des opérations proposées par le Vendeur sur la Place de Marché ou de nature à réduire l'exercice d'un de leurs droits légaux ou contractuels par les Acheteurs, tel que, et sans que cette liste ne soit limitative, fausses informations sur l'identité du Vendeur, faux numéros de suivi colis, etc.
- commission par le Vendeur d'une pratique commerciale trompeuse et/ou déloyale à l'égard des Acheteurs et/ou d'un autre Vendeur.
- tenue de propos irrespectueux à l'égard d'un Acheteur de façon grave ou répétée ou à l'égard d'un autre Vendeur ou à l'égard de Solutions&Co ou à l'égard de la Place de Marché.

## **7.4. Conséquences de la résiliation de l'inscription du Vendeur**

En cas de résiliation, pour quelque raison que ce soit, toutes les sommes dues par le Vendeur à la date de résiliation sont immédiatement exigibles. À la date de résiliation, le Vendeur perd sa qualité de Vendeur :

- Ses identifiants sont déconnectés.
- Ses Produits sont alors immédiatement retirés de la Place de Marché sur tous les sites où ils étaient visibles.
- Son Compte Vendeur est fermé lorsque le traitement des commandes en cours d'exécution à la date de résiliation du contrat est achevé et que l'ensemble des réclamations relatives aux commandes passées auprès de lui via Solutions&co ou tout autre site sont résolues. Sauf résiliation imputable à une faute de Solutions&co, l'abonnement en cours à la date de résiliation reste dû dans la limite de sa plus prochaine échéance. Dans tous les cas de clôture de l'inscription d'un Vendeur, et quelle que soit la partie à son

initiative, le Vendeur est tenu d'achever l'exécution de toute commande d'un Acheteur, en cours à la date de clôture, et d'assurer ses obligations d'après-vente (légales et contractuelles) y afférentes notamment la bonne gestion des réclamations jusqu'à leur résolution.

## **8. OBLIGATIONS DE SOLUTIONS&CO**

### **8.1. Relation Contractuelle Vendeur – Solutions&co**

8.1.1 - Les Vendeurs et Solutions&co ne sont liés contractuellement que dans la mesure où Solutions&co met à la disposition des Vendeurs, dans le cadre des présentes CGA, un service permettant d'opérer des ventes via la Place de Marché. Solutions&co fera ses meilleurs efforts pour assurer la disponibilité de la Place de Marché. Toutefois, le Vendeur est informé et accepte que la Place de Marché ne soit soumise à aucune obligation permanente de disponibilité, d'accessibilité ou de performance.

Le Vendeur déclare être informé de la complexité des réseaux Internet et de la congestion résultant de l'afflux, à certaines heures, des utilisateurs d'Internet.

De la même manière, il est rappelé au Vendeur que le bon fonctionnement de la place de Marché dépend du bon fonctionnement des systèmes d'informations du Vendeur et du client eux-mêmes.

Solutions&co s'engage ainsi à mettre en œuvre, selon les règles de l'art, les meilleurs moyens pour garantir la disponibilité, de la Place de Marché. Toutefois, le Prestataire ne saurait être tenu responsable des perturbations, coupures/anomalies qui ne sont pas de son fait et qui affecteraient les transmissions par le réseau Internet et plus généralement, par le réseau de communication, quelles qu'en soient l'importance et la durée.

Par conséquent, Solutions&co ne pourra être tenue pour responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités du Vendeur.

8.1.2 – Solutions&Co rappelle au Vendeur qui le reconnaît et l'accepte, qu'il n'est pas un professionnel du domaine d'activité du Vendeur et qu'il ne pourra donc pas donner un quelconque conseil ou recommandation concernant l'adaptation entre la Place de Marché et les activités spécifiques du Vendeur.

En considération de ce qui précède, aucune maintenance réglementaire ne pourra être exécutée par Solutions&Co.

### **8.2. Relation Contractuelle Vendeur – Acheteur**

Solutions&co n'intervient en aucune manière comme vendeur dans la relation et il n'existe pas de contrat de vente entre Solutions&co et l'Acheteur concerné. Dans tous les cas, un contrat de vente (CGV) ne peut être établi qu'entre le Vendeur et l'Acheteur. Solutions&co se réserve néanmoins le droit d'être vendeur de ses propres Produits sur la Place de Marché et à ce titre de contracter directement avec des Acheteurs.

Solutions&co n'est pas impliquée dans la négociation ni dans l'exécution des CGV conclus entre un Vendeur et un Acheteur sur la Place de Marché et n'est donc pas tenue d'intervenir dans les litiges éventuels avec les Vendeurs.

### **8.3. Propriété des stocks**

Le Vendeur reconnaît expressément que Solutions&co n'a en aucun cas la qualité de revendeur des Produits proposés par lui sur la Place de Marché.

## **9. ENGAGEMENTS DU VENDEUR**

### **9.1. Engagements généraux**

Le Vendeur s'engage à mettre à jour dans l'Open System/Open Expériences son planning de disponibilités des Produits de manière régulière et à indiquer des informations exactes et complètes sur le contenu, la description, le prix et la disponibilité des Produits qu'il propose. Il est garant de la qualité et de l'actualité des informations qu'il met en ligne. En cas d'erreur, le Vendeur sera seul responsable vis-à-vis des internautes ayant consulté, réservé ou commandé des Produits via la Place de Marché. Le Vendeur assume l'entière responsabilité des informations qu'il met en ligne et s'engage à se conformer aux lois applicables et notamment celles relatives à l'utilisation, la communication et la diffusion d'informations sur Internet.

Le Vendeur certifie qu'il respecte l'ensemble des dispositions légales relatives aux obligations fiscales et sociales. A ce titre, il transmet ces éléments à Solutions&co. Il doit s'assurer d'être en conformité avec les

normes de sécurité et d'assurance responsabilité civile inhérente à son activité et doit être en mesure de justifier du traitement d'éventuelles réclamations.

Le Vendeur certifie jouir de la pleine capacité juridique et disposer de tous les documents l'autorisant à proposer et commercialiser les prestations touristiques qu'il diffusera via les sites Internet des destinations qui intègrent la Place de Marché.

Le Vendeur reconnaît et accepte qu'il devra se conformer à toute réglementation applicable à son activité, et notamment respecter la réglementation relative au droit de la consommation, à la protection des données personnelles et à la législation liée au tourisme et à l'accueil du public.

Le Vendeur s'engage à donner suite à toute demande de clients émanant de la Place de Marché. Il s'engage à confirmer la réservation en mettant en place une procédure d'envoi du contrat de réservation au client, accompagné des conditions générales de vente. Il appartient au Vendeur de se faire assister en vue de rédiger et de mettre en ligne ses conditions générales de vente, obligatoires avant toute réservation (case à cocher par le client internaute avant d'accéder au paiement en ligne).

Le Vendeur autorise Solutions&co et l'Agence Départementale à consulter les statistiques des ventes réalisées via la Place de Marché. Il pourra lui être demandé de fournir les statistiques des ventes réalisées en local.

## **9.2. Identifiant / Mot de passe**

Le Vendeur accède pour la première fois à Open System/Open Expériences grâce à un mot de passe communiqué automatiquement lors de l'inscription. L'Open System/Open Expériences permet notamment au Vendeur de mettre en ligne ses Produits et de gérer ses offres Produits, de valider la disponibilité des Produits sur chaque commande faite par un Acheteur, et de revoir l'historique des ventes qu'il a réalisées. L'utilisation de ce compte et du mot de passe associé est strictement personnelle et limitée à la durée du Contrat entre Solutions&co et le Vendeur. Les Vendeurs sont seuls responsables de la sécurité de leurs Identifiants. La divulgation aux tiers n'est pas autorisée. Les Identifiants ne peuvent être utilisés que pour obtenir l'accès à la Place de Marché et aux services qui y sont proposés. Le Vendeur est seul responsable de tous les actes accomplis en son nom. Si des personnes non habilitées ont eu connaissance de leurs Identifiants, le Vendeur est tenu d'en changer sans délai.

Si le Vendeur a des raisons de penser qu'une personne utilise ses Identifiants de connexion ou son compte, il devra en informer immédiatement son référent départemental qui préviendra Alliance Réseaux.

## **9.3. Conditions de vente équivalentes à celles mises en œuvre dans le cadre du réseau de distribution du Vendeur**

Le Vendeur vérifie avant la mise en vente des Produits que :

- a. le service client dont il est responsable pour les Produits qu'il vend via la Place de Marché est au moins aussi réactif, de qualité et disponible que le service client qu'il offre lorsqu'il vend ces mêmes Produits par tout autre canal que la Place de Marché.
- b. le contenu, les informations Produit et toutes autres informations concernant les Produits fournis, sont au moins au même niveau de qualité et de détail que l'information de la qualité la plus élevée, affichée ou utilisée lorsqu'il vend ces mêmes Produits par tout autre canal que la Place de Marché.

## **9.4. Traitement des commandes**

Le Vendeur s'engage :

- a. à traiter les commandes des Acheteurs dans les quarante-huit (48) heures ouvrables suivant leur acceptation.
- b. à procéder à l'exécution des services, l'expédition ou à la mise à disposition en point retrait des Produits commandés dans le respect de la date de livraison ou de retrait qu'il a indiqué aux Acheteurs sur la Place de Marché. Toute commande qui n'aura pas été expédiée ou mise à disposition en point retrait à la date de livraison maximale annoncée à l'Acheteur lors de sa prise de commande sera automatiquement annulée par Solutions&co.
- c. à adopter une communication adaptée et respectueuse dans ses échanges avec l'Acheteur. Le Vendeur s'engage à effectuer l'ensemble de ses échanges avec l'Acheteur en français, sauf à ce que le Vendeur accepte la demande d'un Acheteur souhaitant échanger dans une langue étrangère.
- d. à 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'information précontractuelle et post-contractuelle, 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.

e. à rédiger l'ensemble des informations qu'il publie sur la Place de Marché, qu'elles concernent les Produits, ses Conditions Générales de Vente, etc.

f. à ne proposer à la vente sur la Place de Marché que des Produits qu'il détient en stock ou qu'il est habituellement en capacité de fournir.

Lorsque le délai de rétractation est applicable, le Vendeur s'engage à accepter toute demande de rétractation formulée par les Acheteurs dans le respect de l'article L. 121- 18 et suivant du Code de la Consommation et notamment à communiquer sans délai aux Acheteurs une adresse de retour.

#### **9.5. Utilisation de la PLACE DE MARCHÉ**

En outre, le Vendeur s'interdit de :

a. copier, reproduire, modifier, créer des œuvres dérivées, distribuer ou divulguer au public tout contenu de Solutions&co sans le consentement exprès préalable et écrit de Solutions&co ou, le cas échéant, de celui des tiers concernés.

b. perturber ou tenter de perturber le bon fonctionnement de Solutions&co ou des activités qui s'y déroulent.

c. contourner les protocoles d'exclusion des robots ou toute autre mesure utilisée pour empêcher ou limiter l'accès à Solutions&co.

d. publier du contenu ou des objets dans des catégories ou domaines inappropriés sur Solutions&co. e. enfreindre les lois, de droits de tiers ou les dispositions des présentes Conditions.

f. utiliser la plateforme s'il n'est pas juridiquement capable de souscrire des contrats, s'il a moins de 18 ans ou si son compte a été suspendu de façon temporaire ou pour une durée indéterminée.

g. omettre de livrer les objets achetés, sauf si l'Acheteur ne respecte pas les conditions de vente ou de livraison ou si le Vendeur ne peut pas vérifier son identité.

h. contourner ou manipuler le processus de facturation ou les sommes dues à Solutions&co.

i. publier du contenu faux, erroné, trompeur, dénigrant ou diffamatoire (y compris des informations personnelles).

j. transférer ses Identifiants vers un tiers sans le consentement préalable et écrit de Solutions&co.

k. omettre de prendre des mesures de sécurité pour protéger son mot de passe.

l. utiliser la Place de Marché avec l'identifiant d'une autre personne.

m. distribuer ou publier des publicités non sollicitées (spam), des chaînes d'emails ou des systèmes en pyramide.

n. insérer toute correspondance, présentation ou publicité dans les colis qu'il adresse aux Acheteurs ou séparément des colis.

o. distribuer des virus ou d'autres technologies susceptibles de nuire à Solutions&co ou aux intérêts ou à la propriété d'utilisateurs de Solutions&co.

p. copier, modifier ou distribuer du contenu à partir des sites et droits d'auteur et marques commerciales de Solutions&co.

q. collecter de quelque façon que ce soit des informations sur les utilisateurs de la Place de Marché (notamment autres Vendeurs, Acheteurs ou encore tous autres visiteurs), y compris les adresses e-mail, sans leur consentement.

r. d'utiliser des automates (bots), des araignées (spider), des scrapers ou tout autre procédé automatisé pour accéder à Solutions&co à quelque fin que ce soit, sans le consentement exprès préalable et écrit de Solutions&co.

#### **9.6. Informations sur les Produits**

Le Vendeur s'engage à décrire aussi exactement et précisément que possible le Produit qu'il met en ligne sur la Place de Marché, conformément à la réglementation éventuellement applicable.

De manière générale, en accord avec l'article L.111-1 du Code de la consommation, et toute législation ultérieure à venir s'y substituant, le Vendeur communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

1° Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, compte tenu du support de communication utilisé et du bien ou service concerné ;

2° Le prix du bien ou du service, en application des articles L. 112-1 à L. 112-4 du même Code ;

3° En l'absence d'exécution immédiate du contrat de vente ou de prestations de service, la date ou le délai auquel le Vendeur s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service ;

4° Les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte ; Le Vendeur fournit pour chacun de ses Produits, sous le format exigé par Solutions&co, les informations minimales obligatoires, exactes et

complètes, ainsi que toute mise à jour utile de sorte que les informations communiquées ou publiées par lui soient exactes et complètes à tout moment.

Le Vendeur fournit également les photos du produit sous le format exigé par l'Open System/Open Expériences. Solutions&co 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 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 la Place de Marché, 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). 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 la Place de Marché, ni de fournir de lien URL à utiliser ou de demander à ce que de tels liens soient utilisés sur Solutions&co.

### **9.7. Produits interdits**

En particulier, les articles 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) Articles 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) Articles discriminatoires ou incitant à la violence (en ce compris les armes relevant des catégories A à D telles que définies par la loi), ou à la haine raciale, religieuse ou ethnique ;
- c) Animaux vivants ;
- d) Biens volés ;
- e) Publicité, y compris sous forme de liens ;
- f) Médicaments, produits stupéfiants de tout type ;
- g) Autres articles qui ne peuvent être ni proposés ni commercialisés légalement, ou dont l'offre ou la vente sont susceptibles de porter atteinte à l'ordre public ou à des droits d'autres Vendeurs ou de tiers. Solutions&co ou l'Agence Départementale seront en droit de retirer de plein droit et sans sommation toutes données mises en ligne par le professionnel qui violeraient les présentes conditions générales d'utilisation et plus généralement les lois applicables.

### **9.8. Disponibilité des Produits mis en vente**

Le Vendeur s'engage à ce que tous les Produits qu'il met en ligne sur la Place de Marché soient dans ses stocks ou en attente de retour en stock et immédiatement disponibles à la vente. A cet égard, le Vendeur s'engage à actualiser son stock en temps réel et à retirer de la Place de Marché tout Produit devenu indisponible.

### **9.9. Indication du prix de vente du Produit**

Le Vendeur est tenu d'indiquer tous les frais qu'il entend appliquer à l'Acheteur avant la conclusion de la vente et la confirmation de la commande. Le Vendeur s'engage à calculer et inclure dans son prix les éventuels droits de douanes et frais d'import ou export, taxes ou autres impôts directs ou indirects imposés par les autorités compétentes et liés au contrat de vente. La responsabilité de Solutions&co ne pourra être engagée à ce titre. Le Vendeur s'engage dans la facture à détailler dans son prix TTC les éventuels droits de douanes et frais d'import ou export, taxes ou autres impôts directs ou indirects imposés par les autorités compétentes et liés au contrat de vente. La responsabilité de Solutions&co ne pourra être engagée à ce titre.

### **9.10. Paiement par l'Acheteur**

L'Acheteur acquitte le prix d'achat du Produit, ainsi que tous frais associés (notamment le cas échéant les frais de port), via la Place de Marché. Le paiement du prix du Produit est effectué directement auprès du Prestataire de Service de Paiement.

### **9.11. Garantie du Vendeur**

Le Vendeur est seul responsable de : tout défaut d'expédition, retard de livraison, toute absence de livraison ou livraison partielle, livraison erronée, vol ou erreur ou action liés à la gestion et à la livraison de ses Produits. 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 relative à la livraison ou au retrait du produit, aux garanties...) toute non-conformité de ses Produits notamment aux informations mises en ligne par lui et à toutes les normes applicables (marquage, sécurité...), de tout défaut, ou de tout rappel de l'un ou l'autre de ses Produits. Dès que le Vendeur aura connaissance d'un rappel concernant ses Produits, il en avisera immédiatement Solutions&co.

Le Vendeur fait son affaire, sans l'intervention de Solutions&co, des éventuels litiges survenus en lien avec les informations mises en ligne et/ou les ventes qu'il réalise. Solutions&co recommande aux Vendeurs de coopérer avec l'Acheteur en cas de survenance d'un conflit et de rechercher conjointement une solution amiable. Solutions&co n'est pas tenue d'intervenir dans un litige entre Vendeurs et Acheteurs ou de leur imposer le respect des présentes Conditions.

Outre le remboursement des montants réglés à l'Acheteur par Solutions&co dans le cadre d'une réclamation ou d'un contentieux avec l'Acheteur, Solutions&co se réserve le droit de réclamer des dommages et intérêts au Vendeur si, en raison d'une exécution insatisfaisante du contrat de vente, Solutions&co devait être amenée à dédommager l'Acheteur de quelque manière que ce soit.

Le Vendeur remboursera Solutions&co sans délai des remboursements ainsi opérés au crédit des Acheteurs, étant précisé que Solutions&co pourra compenser ces remboursements avec toute somme qu'elle devrait au Vendeur (que les conditions légales de la compensation soient réunies ou non).

## **10. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

### **10.1. Propriété intellectuelle de Solutions&co**

Le Vendeur reconnaît que les droits de propriété intellectuelle, quelle que soit leur nature, ainsi que le savoir-faire utilisé par Solutions&co dans le cadre du Contrat resteront la seule propriété de Solutions&co. La présente stipulation n'empêche, à aucun égard la complète utilisation par le Vendeur des services proposés par Solutions&co.

Toute utilisation commerciale par le Vendeur des marques figuratives, semi-figuratives et nominatives de Solutions&co est interdite, sauf autorisation préalable et expresse de Solutions&co.

Solutions&co fournit les matrices des fiches produits (structure, champ, hiérarchie des champs...) dans l'Open System/Open Expériences. Le Vendeur s'interdit de reproduire ces matrices pour son propre compte ou celui de tiers. Sous réserve que les textes et/ou les libellés intégrés par le Vendeur dans les fiches produits revêtent un caractère original, le Vendeur conservera la propriété desdits textes. Les contenus suivants, sans que cette liste soit limitative, sont réputés non originaux : les descriptifs techniques et esthétiques des Produits, les descriptifs des garanties, services et/ou accessoires attachés aux Produits.

### **10.2. Propriété intellectuelle du Vendeur**

Le Vendeur garantit que les signaux, écrits, images, sons ou messages de toute nature mis en ligne par ses soins sur la Place de Marché (notamment tout contenu relatif à la mise en vente d'un produit, texte, graphisme, logotypes, noms, marques, désignations, onglets, fonctionnalités, données, photographies, et tout autre élément) sont conformes aux lois et réglementations en vigueur. Sous réserve du respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur, le contenu mis en ligne par le Vendeur reste sa propriété exclusive dès lors qu'il serait protégé au titre du droit de la propriété intellectuelle. En rendant accessible son contenu sur la Place de Marché aux Acheteurs, le Vendeur accepte que ces derniers disposent à titre gratuit et personnel de la faculté de consulter et/ou partager ce contenu sur ou à partir de la Place de Marché, et ce pendant toute la durée du stockage de ce contenu sur la Place de Marché. Solutions&co se réserve le droit de modifier et/ou supprimer tout contenu, ou de prendre toute mesure propre à faire cesser le trouble qui serait causé par sa mise en ligne (suspension de compte, retrait de compte et/ou élimination de toute offre).

### **10.3. Droits concédés à Solutions&co par le Vendeur**

Le Vendeur octroie à Solutions&co, aux Agences départementales du tourisme et aux Offices de Tourisme un droit non exclusif, libre de droits d'auteur, irrévocable et entièrement sous-licenciable d'utiliser, de reproduire, d'adapter, de publier, de traduire, de créer des produits dérivés, de distribuer et d'afficher tout

contenu mis en ligne par le Vendeur, dans le monde entier, sur Internet et pour la durée de l'utilisation du Site par l'Acheteur. Le Vendeur octroie à Solutions&co le droit d'utiliser les signes distinctifs du Vendeur (Marques, logos, noms commerciaux, etc.) en tant que référence, aux fins d'en faire la promotion. Le Vendeur déclare détenir ou être titulaire de tous les droits relatifs au contenu qu'il propose, objet de la concession de droits ci-avant. Cette concession de droits est strictement limitée aux besoins légitimes de Solutions&co et/ou l'Agence Départementale dans l'administration technique de la Place de Marché. Le Vendeur autorise de même Solutions&co et/ou l'Agence Départementale à apporter au contenu des modifications de forme, de format, de qualité, de contexte, de positionnement, dans la mesure de la nécessité de la maintenance corrective, évolutive et adaptative de la Place de Marché.

## **11. PAIEMENT**

### **11.1. Paiement du Produit par l'Acheteur**

L'Acheteur effectue le paiement du Produit acheté via la Place de Marché avec un moyen de paiement accepté par le Prestataire de Service de Paiement.

Le paiement est directement réalisé par l'Acheteur auprès du Prestataire de Services de Paiement auprès duquel le Vendeur devra créer un compte.

Seuls les frais engagés par l'Acheteur pour retourner son Produit en cas d'erreur de référence imputable au Vendeur, de mise en jeu d'une garantie légale de conformité, ou produit se révélant abîmé au déballage, ou tout autre motif pour lequel la loi impose le remboursement de ses frais de retour à l'Acheteur, seront directement remboursés par le Vendeur à l'Acheteur et crédités sur la carte qui a servi au paiement.

Solutions&co n'assumera en aucun cas les impayés imputables à une fraude à la carte de crédit ou au RIB.

### **11.2. Sommes dues à Solutions&co**

Les sommes dues par le Vendeur à Solutions&co en contrepartie de la fourniture des services objet des présentes sont déterminées sur le site : <https://www.solutions-pro-tourisme-paysdelaloire.fr/solutions/eres/> Sauf mention contraire, tous les sommes dues à Solutions&co 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 de Solutions&co et Services dans les délais et par l'intermédiaire d'un mode de paiement valable.

De convention expresse, et sauf report sollicité à temps et accordé par Solutions&co de manière particulière et écrite, le défaut total ou partiel de paiement à l'échéance de toute somme due entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues par le Vendeur au titre des présentes, quel que soit le mode de règlement prévu ;
- la facturation au Vendeur d'un intérêt de retard égal à trois fois le taux d'intérêt légal, dernier taux publié à la date de facturation, l'intérêt étant dû par le seul fait de l'échéance du terme contractuel. L'intérêt est calculé *pro rata temporis* sur la période d'un mois ;
- la comptabilisation d'une indemnité forfaitaire de 40 euros. Ce montant pourra être supérieur sur justification de frais de recouvrement plus importants.

Tout désaccord concernant la facturation devra être motivé par l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, dans les huit jours de la date de réception de la facture. En l'absence de cette procédure, le Vendeur sera réputé avoir accepté celle-ci et considéré comme défaillant en cas de non-paiement.

## **12.GARANTIES DU VENDEUR**

### **12.1. Contre les actions de tiers autres que les Acheteurs**

Le Vendeur déclare et garantit à Solutions&co :

- qu'il est titulaire des droits de propriété intellectuelle et/ou industrielle lui permettant de mettre à disposition de Solutions&co les informations communiquées (textes, images, photos, marques, logos, etc.), de les publier sur la Place de Marché et que ces dernières ne sont pas susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers dans le monde entier et ne sont pas constitutifs en tout ou en partie ni de contrefaçon, ni de concurrence déloyale.
- qu'il est propriétaire ou titulaire des droits nécessaires à la vente des Produits via la Place de Marché et que ces Produits ne contreviennent à aucun droit de tiers dans le monde entier, en particulier que leur vente

sur la Place de Marché ne porte pas atteinte à un réseau de distribution sélectif ou exclusif et qu'ils ne sont constitutifs en tout ou en partie ni de contrefaçon, ni de concurrence déloyale.

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 Solutions&co par écrit et sans délai.

Solutions&co se réserve le droit de retirer le Produit ou le contenu du Vendeur dès réception d'un écrit l'informant du caractère potentiellement contrefaisant ou autrement dommageable pour un tiers dudit Produit ou contenu. En tout état de cause, le Vendeur s'engage à adresser une réponse à tout tiers se prévalant d'une violation de ses droits sous huitaine à compter du jour où il en a eu connaissance et à résoudre tout litige né à cette occasion dans les meilleurs délais et au plus tard sous un mois suivant la date de communication de la réclamation par Solutions&co ou sous un mois à compter de la réclamation lorsque celle-ci est adressée directement au Vendeur. Le Vendeur tiendra Solutions&co et ses dirigeants indemnes de tous frais qu'ils seraient amenés à engager pour la défense de leurs intérêts et pour l'indemnisation de tiers au titre d'une transaction ou d'une décision de justice.

### **12.2. Contre les actions de tiers ayant la qualité d'Acheteurs**

Le Vendeur reconnaît que Solutions&co n'est pas partie aux contrats qu'il conclut avec les Acheteurs sur la Place de Marché. Par conséquent, le Vendeur tiendra Solutions&co 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.

## **13. RESPONSABILITE**

### **13.1. Limite générale de responsabilité**

Solutions&co exclut toute responsabilité à quelque titre que ce soit pour les dommages indirects tels que notamment manque à gagner, préjudice commercial ou financier, conséquence du recours de tiers ou perte trouvant leur origine ou étant la conséquence du présent Contrat, quand bien même Solutions&co en aurait été préalablement avisée, ainsi que des dommages causés à des personnes ou à des biens distincts de l'objet du Contrat.

Solutions&co dégage toute responsabilité en cas de dommages causés au Vendeur qui auraient pour origine une utilisation anormale ou frauduleuse de la Place de Marché par le Vendeur notamment en cas de manquement à l'obligation de conserver l'Identifiant strictement confidentiel.

En tout état de cause, dans l'hypothèse où la responsabilité de Solutions&co serait retenue à quelque titre que ce soit, le montant total des indemnités que Solutions&co pourrait être amenée à verser au Vendeur ne pourra excéder le montant effectivement perçu par Solutions&co au titre du présent Contrat, sans pouvoir excéder un montant correspondant aux 12 derniers mois de chiffre d'affaires hors taxes directement réalisé avec le Vendeur, et ce, quel que soit le fondement juridique de la réclamation et la procédure employée pour la faire aboutir.

### **13.2. Force majeure**

Aucune des Parties ne pourra être tenue responsable de l'inexécution de l'une de ses obligations contractuelles du fait de la survenance d'un cas de force majeure entendu comme un événement échappant au contrôle de la partie qui le subit qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées.

Plus précisément, est considéré comme un cas de force majeure les événements tels que les tremblements de terre, l'incendie ou l'inondation des locaux d'exploitation de l'activité de l'une ou l'autre des Parties, la tempête, une épidémie, le blocage des moyens de transport pour quelque raison que ce soit, les grèves totales ou partielles externes à l'entreprise, le blocage total ou partiel, régional, national ou international des télécommunications et le blocage total ou partiel, régional, national ou international des réseaux informatiques. Est également un cas de force majeure, une panne technique causée par des actions de malveillance (ex. : attaques de hackers, déni de service).

Pendant la durée de la force majeure, si l'empêchement est temporaire (moins de trente jours), l'événement de force majeure suspend pour la partie s'en prévalant, l'exécution de ses obligations, à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat (sauf pour l'obligation de payer les sommes contractuelles exigibles à la date de survenance de l'événement de force majeure). Si l'empêchement est définitif ou de

plus de trente (30) jours, le Contrat est résolu et les parties libérées de leurs obligations, sous réserve de la notification de cette résolution par la plus diligente des deux parties. Dans tous les cas, la Partie affectée par la force majeure devra prendre les mesures appropriées afin d'éviter, éliminer ou réduire les causes du retard et reprendre l'exécution de ses obligations dès que l'événement invoqué aura disparu.

Les Parties ne seront pas tenues pour responsables, ou considérées comme ayant failli au présent Contrat, 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 ci-dessus.

### **13.3. Cas spécifiques d'exclusions et de limitations de responsabilité**

Solutions&co exclut toute responsabilité quant à quelque contenu ou Produit proposé par le Vendeur sur la Place de Marché.

Solutions&co ne fournit que les moyens d'intermédiation techniques de l'animation commerciale du site Internet du Vendeur et de la réalisation des ventes de Produits. En aucun cas, Solutions&co ne saurait endosser les responsabilités légalement mises à la charge du Vendeur en ce qui concerne les opérations commerciales réalisées via la Place de Marché ou les données qu'il est amené à traiter à cet effet.

Solutions&co est étrangère à tout litige susceptible de survenir entre le Vendeur et tout intermédiaire de communications électroniques. Solutions&co n'assume donc aucune responsabilité en ce qui concerne le transport des informations (notamment sur le réseau Internet).

De même, Solutions&co n'est pas responsable d'une conséquence d'un défaut de sécurité (matériel ou logiciel) du terminal de connexion (ordinateur, téléphone mobile...) ni d'une défaillance du fournisseur d'accès Internet, utilisés par le Vendeur.

Solutions&co met en œuvre les moyens dont elle dispose pour assurer les prestations objet du Contrat mais ne garantit pas que Solutions&co, en ce compris la Place de Marché et les services associés, soient disponibles en permanence.

D'une manière générale, Solutions&co est tenue de mettre en place selon les règles de l'art les mesures techniques et organisationnelles nécessaires à la sécurité des informations du Vendeur et de la Place de Marché.

En particulier, concernant les programmes malveillants de type virus ou encore cheval de Troie ou autre, Solutions&co prendra les précautions usuelles et nécessaires pour éviter l'introduction de tout programme malveillant dans son système d'information concernant la Place de Marché et adoptera les mesures adéquates s'il constate l'existence d'un tel programme malveillant.

Solutions&co n'est pas responsable des informations relatives aux Produits objet de la vente, notamment de la véracité, de l'exactitude et de l'exhaustivité de sa description. La responsabilité de Solutions&co ne peut être recherchée en cas de litige (notamment actions en contrefaçon) portant sur les informations communiquées par les Vendeurs sur la Place de Marché (textes, images, photos, marques, logos, etc.), tant que Solutions&co n'est pas notifié du contenu illicite rendu disponible sur la Place de Marché. La responsabilité de Solutions&co ne peut être recherchée en cas de litige, en lien avec les Produits et leur vente et né avec un Acheteur. Les Vendeurs sont seuls responsables des dommages et préjudices directs ou indirects, matériels ou immatériels, causés aux Acheteurs et à tout autre tiers du fait des contenus qu'ils mettent en ligne sur la Place de Marché, des Produits et Services qu'ils y proposent et des ventes qu'ils y concluent.

## **14. DEPENDANCE ECONOMIQUE**

Le Vendeur informera Solutions&co par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dès lors qu'il se trouverait en situation de dépendance économique à l'égard de cette dernière. À cette occasion, le Vendeur précisera quelles mesures seront mises en œuvre sans délai par ses soins pour corriger la situation. En toute hypothèse, le Vendeur dégage Solutions&co de toute responsabilité à son égard au titre du choix stratégique qu'il ferait en se plaçant et/ou en se maintenant en situation de dépendance économique.

Le Vendeur informera Solutions&co de toute prise de contrôle et/ou de participation de son entreprise directement ou indirectement par un tiers au présent accord.

De façon générale, il signalera toute information ou modification de situation dès lors qu'elle serait susceptible de créer, d'aggraver ou de réduire un risque de dépendance.

Le Vendeur communiquera au plus tôt à Solutions&co les renseignements utiles si sa situation venait à comporter un risque d'insolvabilité et / ou un risque de perturbation de la relation. L'ensemble de ces informations est essentiel 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 à son inscription sur la Place de Marché.

Solutions&co dégage toute responsabilité au titre du choix stratégique que ferait le Vendeur :

- de ne pas alerter Solutions&co ;
- et/ou de ne pas communiquer à Solutions&co les informations ci-dessus mentionnées ;
- et/ou en se privant d'alternative, de se placer en situation de dépendance.

## **15. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

### **15.1. Données personnelles des Vendeurs**

Le Vendeur et ses représentants sont informés de la nature, de l'étendue et de la finalité de la collecte, du traitement et de l'utilisation des données à caractère personnel nécessaires à leur inscription et à la réalisation d'opérations.

Les Vendeurs acceptent expressément cette collecte, ce traitement et cette utilisation de données à caractère personnel. Le Vendeur peut consulter et modifier ses informations à tout moment.

À défaut d'autorisation expresse, les Vendeurs s'engagent à ne pas utiliser, sous quelque forme que ce soit, les données concernant d'autres Vendeurs ou Acheteurs, consultables sur la Place de Marché ou dont ils auraient eu connaissance en utilisant la plate-forme Place de Marché, à moins que cette utilisation serve à engager et à conclure des ventes via la plateforme.

En particulier, il est interdit d'utiliser ces informations pour de la publicité, pour des e-mails non sollicités, sauf en cas d'accord préalable du destinataire des e-mails, ou pour d'autres prises de contact indésirables ou à d'autres fins illicites.

Le Vendeur reconnaît et accepte que lorsqu'il met un article en vente sur la Place de Marché, des informations personnelles le concernant, notamment son nom et son prénom s'il les choisit comme nom de boutique, s'afficheront sur les sites alimentés par la Place de Marché (Solutions&co, les Agences départementales du tourisme et Offices de Tourisme) et seront ainsi visibles par tout Acheteur potentiel.

Solutions&co se réserve le droit, en cas de présomption d'acte répréhensible, de communiquer les données du Vendeur concerné (par exemple, contacts, adresse IP et informations sur sa consultation de la Place de Marché et contenus publiés) au cocontractant, à d'autres tiers ou aux autorités d'investigation compétentes.

### **15.2. Données personnelles des Acheteurs**

Les Parties s'engagent à respecter leurs engagements mutuels en tant que responsable de traitement chacun et ce, conformément à l'article 26 du RGPD.

Solutions&co ainsi que chaque Agence Départementale et Office de Tourisme pourra être amenée à mettre en œuvre des opérations de promotion des ventes, notamment par le biais de newsletters d'information, d'opérations d'emailing, de référencement payant, etc.

Pour se faire, Solutions&co et/ou l'Agence Départementale et/ou l'Office de Tourisme pourra adresser de la prospection commerciale aux Acheteurs, sur la base des informations qu'ils auront renseignés sur la Place de Marché, sous réserve d'avoir préalablement recueilli leur consentement spécifique et exprès, au moyen d'une case à cocher insérée sur la Place de Marché. Le Vendeur déclare accepter que Solutions&co et/ou l'Agence Départementale procède à ces traitements, sous leur entière responsabilité, et puissent insérer tout mécanisme d'information et/ou de recueil de consentement approprié.

## **16. DISPOSITIONS FINALES**

### **16.1. Indépendance**

Solutions&co et le Vendeur ne pourront en aucun cas être considérés comme associés d'une entité commune quelconque.

### **16.2. Non dénigrement**

Le Vendeur s'interdit formellement, à peine de dommages-intérêts, de dénigrer, de quelque manière que ce soit, Solutions&co, ses marques ou ses produits et services, et s'oblige plus généralement à un devoir de réserve.

### **16.3. Litige**

Pour tout litige qui pourrait naître entre les Parties quant à la validité, l'interprétation ou l'exécution du Contrat, les Parties s'obligent préalablement à toute instance de trouver un accord amiable dans un délai de 15 jours à compter du jour où le litige est porté à la connaissance de l'autre Partie par celui qui l'invoque.

Directement ou si un accord amiable n'a pu être trouvé, et avant toute procédure judiciaire, les Parties pourront recourir à la médiation d'une personne qualifiée, indépendante, neutre et impartiale choisie d'un commun accord, en vue de rechercher une solution amiable. A cet effet, les Parties s'engagent à participer au moins à une réunion de médiation en y déléguant une personne ayant pouvoir de décision. Les frais de médiation seront supportés par chacune des Parties à parts égales.

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

TOUT DIFFÉREND QUI POURRAIT SURVENIR ENTRE UN VENDEUR ET SOLUTIONS&CO AUX PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES D'ADHÉSION SERA SOUMIS À LA COMPÉTENCE DES TRIBUNAUX DU RESSORT DE LA COUR D'APPEL DE RENNES MÊME EN CAS DE PLURALITE DES DEFENDEURS, D'APPEL EN GARANTIE, DE PROCEDURE D'URGENCE OU DE PROCEDURE SUR REQUETE.

### **16.4. Nullité d'une clause**

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 du Contrat dans leur ensemble ou leurs effets juridiques.

### **16.6. Notifications**

Toute notification pourra être faite par écrit à l'adresse suivante : Solutions&co des Pays de la Loire 7 rue du Général de Bollardière 44202 NANTES CEDEX 2

### **16.7. Convention sur la preuve**

Les Parties reconnaissent une valeur probante aux données informatisées échangées entre elles sur la Place de Marché via l'Interface d'Administration. Le Vendeur reconnaît expressément la valeur contractuelle et la validité de toute acceptation réalisée dans le cadre de l'interface du Compte Solutions&co une fois saisis ses identifiants que le journal de connexion à la Place de Marché et à l'Interface d'Administration fait foi entre les Parties. Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de Solutions&co dans des conditions raisonnables de sécurité, sont considérés comme des preuves des communications intervenues entre le Vendeur et Solutions&co.