

CONDITIONS GENERALES DES SERVICES WEAVERN

Version du 9 mai 2024

Table des matières

PREAMBULE	3
1.DEFINITIONS	3
2.OBJET DES CGS	4
3.INTEGRALITE DE L'ACCORD	4
4.INDEPENDANCE DES PARTIES	5
5.CONDITIONS D'ACCES AUX SERVICES WEAVERN	5
6.ACCES A L'ESPACE VENDEUR	6
7.LIMITATIONS DU PERIMETRE DES SERVICES WEAVERN	6
7.1.Limitations relatives aux Produits	6
7.2.Limitation aux Vendeurs Marketplace	7
7.3.Limitation au Territoire	7
8.DESCRPTION DES SERVICES WEAVERN PROPOSES	7
8.1.L'Espace Vendeur	7
8.2.Services Initiaux	7
8.3.Services Optionnels	8
8.4.Evolution des Services Weavenn	8
9.CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES WEAVERN PAR LE VENDEUR MARKETPLACE	8
9.1.ETAPE 1 : Enregistrement des Produits Eligibles sur l'Espace Vendeur	8
9.2.ETAPE 2 : Expédition des Produits Eligibles	9
10.OUTILS DE SUIVI DES SERVICES WEAVERN A LA DISPOSITION DU VENDEUR MARKETPLACE	9
11.RESPECT DES LOIS ET REGLEMENTS PAR LE VENDEUR MARKETPLACE	10
12.RESPECT DES « KPI » PAR LE VENDEUR MARKETPLACE	11
13.CONDITIONS FINANCIERES	11
13.1.Tarifs	11
13.2.Modification du tarif des Services Weavenn	11
13.3.Facturation des Services Weavenn	11
12.3.1Services d'e-fulfillment :	11
12.3.2Autres Services Weavenn	12
13.4.Conditions de paiement des Services Weavenn	12
13.5.Gestion des versements/remboursements aux Clients Finaux	12
14.PROPRIETE INTELLECTUELLE	13
15.RESPONSABILITE	13
15.1.Responsabilité du Vendeur Marketplace	13
15.1.1Responsabilité sur les Produits :	13
15.1.2Responsabilité sur les conditions de commercialisation des Produits	14
15.1.3Garantie	14
15.2.Responsabilité de Weavenn	14
16.ASSURANCES	15
17.DUREE	15
17.1.Durée	15
17.2.Résiliation pour manquement	15
17.3.Conséquences de la fin de la relation	16
18.MODIFICATION DES CGS	16
19.SOUS-TRAITANCE	17
20.FORCE MAJEURE	17

21.PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES 18
22.ETHIQUE – ANTI-CORRUPTION19
23.CONFIDENTIALITE 20
24.CESSION 20
25.AUTONOMIE DES STIPULATIONS21
26.LITIGES 21
27.MODULES21
28.ANNEXES21
Module 1 – Conditions des Services *d’e-fulfillment* 27
Module 2- Conditions des Services d’Assistance Commerciale 37

PREAMBULE

La société Weavenn (ci-après « **Weavenn** ») est un prestataire de services qui propose à des vendeurs marketplace un ensemble de services de logistique et de transport dans le cadre de la commercialisation en ligne de leurs produits sur des places de marché numériques, ainsi que des services additionnels.

Il est précisé que Weavenn est une émanation des sociétés Fnac Darty Participations et Services et Ceva Corporate Services qui lui apportent leur expérience et sont susceptibles d'agir en tant que sous-traitantes de Weavenn dans le cadre de la réalisation des Services Weavenn.

Les présentes conditions générales de services (ci-après les « **CGS** ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Weavenn réalise les Services Weavenn au profit du Vendeur Marketplace.

1. DEFINITIONS

Annexe(s) : désigne les annexes au présent document listés dans l'article 28 « Annexes » ;

Avis d'Expédition : désigne le document disponible sur l'Espace Vendeur dans lequel le Vendeur Marketplace complète les informations demandées et en particulier les références des Produits Eligibles qu'il souhaite expédier vers les Entrepôt et leur quantité ;

Client Final : désigne le client final qui achète les Produits auprès du Vendeur Marketplace sur la Place de Marché Numérique ;

Espace Vendeur : désigne l'interface du Vendeur Marketplace mise à disposition par Weavenn ;

Module(s) : désigne les conditions spécifiques de réalisation de chacun des Services Initiaux et des Services Optionnels, telles que listées dans l'article 27 « Modules ») et qui s'ajoutent aux conditions, engagements et obligations définies dans le présent document ;

Partie(s) : désigne

- Au singulier : Weavenn ou le Vendeur Marketplace individuellement ;
- Au pluriel : Weavenn et le Vendeur Marketplace collectivement ;

Période(s) de pic d'activités : désigne les périodes de forte activité de Weavenn dont les fêtes de fin d'année, le Black Friday, la rentrée scolaire et les soldes saisonniers. Les Périodes de pic d'activités sont établies par Weavenn pour chaque année civile et peuvent être modifiées dans les conditions prévues à l'article 18 (« Modification des CGS »). Les Périodes de pic d'activité sont mises à la disposition du Vendeur Marketplace dans l'Espace Vendeur. Le Vendeur Marketplace s'engage à en prendre connaissance ;

Place(s) de Marché Numérique : désigne la place de marché numérique mettant en relation des vendeurs et des acheteurs ;

Place(s) de Marché Numérique Sélectionnée(s) : désigne les Places de Marché Numérique choisies par Weavenn et listées en **Annexe 1** ;

Produit(s) : désigne le(s) produit(s) vendu(s) par le Vendeur Marketplace ;

Produit(s) Eligible(s) : a le sens qui leur est donné à l'article 7.1 (« Limitations relatives aux Produits ») ;

Services d'Assistance Commerciale : ont le sens qui leur est donné à l'article 8.2 (« Services Initiaux ») ;

Services d'e-fulfillment : ont le sens qui leur est donné à l'article 8.2 (« Services Initiaux ») ;

Services Initiaux : désigne les Services d'e-fulfillment et les Services d'Assistance Commerciale ;

Services Optionnels : ont le sens qui leur est donné à l'article 8.3 (« Services Optionnels ») ;

Services Weavenn : désigne l'offre de Weavenn composée de l'accès à un Espace Vendeur et de l'ensemble des services proposés par Weavenn au Vendeur Marketplace ;

Territoire : désigne la France métropolitaine concernant les Services Initiaux. Le Territoire peut être restreint ou étendu dans chacun des **Modules** correspondants aux différents Services Optionnels ;

Vendeur(s) Marketplace : désigne les vendeurs professionnels qui vendent des produits sur une Place de Marché Numérique Sélectionnée ;

Weavenn : désigne la société par actions simplifiée au capital de 4.000.100 euros, dont le siège social est situé au 9 rue des bateaux lavois, 94200 Ivry-sur-Seine, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Créteil sous le numéro 981 477 474, proposant les Services Weavenn.

2. OBJET DES CGS

Les CGS définissent les conditions dans lesquelles Weavenn, en sa qualité de prestataire de services, propose au Vendeur Marketplace les Services Weavenn. A ce titre, Weavenn rend alors les Services Weavenn au Vendeur Marketplace qui s'engage à respecter l'ensemble des règles et instructions prévues dans les CGS.

Il est expressément précisé que Weavenn n'est dès lors pas le cocontractant du Client Final ni de la Place de Marché Numérique Sélectionnée :

- Les relations contractuelles entre le Vendeur Marketplace et la Place de Marché Numérique Sélectionnée sont régies par les conditions générales de la Place de Marché Numérique Sélectionnée que le Vendeur Marketplace accepte séparément, lors de son inscription sur ladite Place de Marché Numérique Sélectionnée ;
- Weavenn ne peut en aucun cas être considéré comme vendeur des Produits proposés par le Vendeur Marketplace sur la Place de Marché Numérique Sélectionnée. Les relations contractuelles entre le Vendeur Marketplace et le Client Final sont régies par les conditions générales de vente du Vendeur Marketplace que le Client Final accepte dans les conditions définies sur la Place de Marché Numérique Sélectionnée.

Les CGS sont accessibles au Vendeur Marketplace à tout moment depuis son Espace Vendeur.

3. INTEGRALITE DE L'ACCORD

Le Vendeur Marketplace reconnaît avoir pris connaissance des CGS, en ce compris les **Modules** et **Annexes** qui en font partie intégrante et les accepte sans réserve. Les CGS peuvent être amendées par d'éventuelles conditions particulières de services (ci-après les « **CPS** »).

Cette acceptation se matérialise par une validation lors de son inscription sur l'Espace Vendeur ou par la signature des CGS et des éventuelles CPS.

Les CGS, **Modules** et **Annexes**, ainsi que les éventuelles CPS constituent l'intégralité de l'accord entre Weavenn et le Vendeur Marketplace.

En cas de contradiction entre une stipulation des CGS et une stipulation des éventuelles CPS, la stipulation des CPS prévaudra. En cas de contradiction entre les **Modules** et **Annexes** d'une part et les stipulations des CGS, les stipulations des **Modules** et **Annexes** prévaudront.

Les CGS sont rédigées en langue française. En cas de contradiction entre les CGS en langue française et leur traduction (même fournie par Weavenn), seul le texte français fera foi.

4. INDEPENDANCE DES PARTIES

Le Vendeur Marketplace reconnaît que les CGS ne peuvent en aucune manière être interprétées comme créant une société de droit ou de fait, une relation d'agent ou de mandataire (sous réserve du mandat limité de l'article 13.5 ci-dessous (« Gestion des versements/remboursements aux Clients Finaux »)), un contrat de travail entre Weavenn et lui, ou entre une Partie et les salariés ou collaborateurs, fournisseurs, prestataires, sous-traitants ou autres tiers de l'autre Partie.

Il est rappelé qu'en tant que simple prestataire du Vendeur Marketplace (et (i) non des Places de Marché Numérique Sélectionnées, lesquelles ont conclu un contrat avec le Vendeur Marketplace, (ii) ni des Clients Finaux, lesquels ont eux-mêmes conclu un contrat avec le Vendeur Marketplace), Weavenn n'est engagé qu'envers le Vendeur Marketplace.

Il est bien précisé que lorsque Weavenn agit en tant que mandataire dans le respect des stipulations de l'article 13.5 ci-dessous (« Gestion des versements/remboursements aux Clients Finaux »), il engage le Vendeur Marketplace dans les limites posées dans cet article et le Vendeur Marketplace s'engage à (i) prendre en charge tous les coûts liés (remboursement, geste commercial, etc.) et (ii) à en assumer la responsabilité (à ce titre, il est précisé en tant que de besoin que Weavenn bénéficiera des dispositions des articles 1999 et 2000 du Code civil).

En tant que professionnelle indépendante, chaque Partie supportera les frais et coûts occasionnés par sa propre activité ainsi que les charges fiscales et sociales y afférents.

5. CONDITIONS D'ACCES AUX SERVICES WEAVERN

L'accès aux Services Weavenn est subordonné à l'ouverture, sur l'Espace Vendeur, d'un compte par le Vendeur Marketplace qui remplit les conditions cumulatives suivantes :

- être immatriculée auprès du RCS 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 ;

- être titulaire d'un compte bancaire professionnel auprès d'un établissement bancaire présentant des garanties suffisantes et situé dans l'un des pays de l'espace unique de paiement en euro et avoir signé un mandat SEPA établi sur le modèle joint en **Annexe 2** ;
- pour les Vendeurs Marketplace situés hors de l'Union européenne – présenter les documents relatifs à la nomination d'un mandataire autorisé établi dans l'Union européenne, en charge des obligations relatives à la conformité des Produits au nom et pour le compte du Vendeur Marketplace ;
- vendre des Produits sur une Place de Marché Numérique Sélectionnée ;

Il est précisé que les Vendeurs Marketplace situés hors de France pourront faire l'objet d'une procédure de vérifications approfondies.

Après avoir pris connaissance et accepté les CGS, le Vendeur Marketplace complète le formulaire de demande d'ouverture de compte et transmet les documents demandés. Weavenn se réserve le droit de demander tous documents justificatifs complémentaires.

Weavenn se réserve en tout état de cause le droit de refuser toute demande d'inscription.

Le Vendeur Marketplace s'engage à (i) ce que les conditions d'ouverture d'un compte (voir ci-dessus) soient respectées pendant toute la durée des CGS et (ii) à ne fournir que des informations exactes, puis (iii) à informer Weavenn sans délai de tout changement affectant ces conditions et informations, Weavenn pouvant retirer l'accès aux Services Weavenn et résilier de plein droit l'inscription du Vendeur Marketplace avec effet immédiat (sans mise en demeure ni préavis) en cas de non-respect de cet engagement.

6. ACCES A L'ESPACE VENDEUR

Une fois l'inscription acceptée par Weavenn, le Vendeur Marketplace accède à son Espace Vendeur grâce à l'identifiant et au mot de passe créés lors de l'ouverture du compte sur l'Espace Vendeur. Ces données sont placées sous l'entière et unique responsabilité du Vendeur Marketplace. Le Vendeur Marketplace a la responsabilité de la préservation de la confidentialité des identifiants et mots de passe.

Toute perte, détournement ou utilisation frauduleuse des identifiants et mots de passe donnent lieu à une alerte immédiate du Vendeur Marketplace à Weavenn depuis l'Espace Vendeur.

Le Vendeur Marketplace est exclusivement responsable des accès indus, dommages et conséquences dommageables causés par tout manquement du Vendeur Marketplace à la confidentialité des identifiant et mot de passe.

7. LIMITATIONS DU PERIMETRE DES SERVICES WEAVERN

7.1. Limitations relatives aux Produits

Le Vendeur Marketplace garantit qu'il ne vend que des Produits dont il est propriétaires, qu'il est habilité à vendre les Produits et qu'ils ne sont pas grevés de droits de tiers. En particulier, le Vendeur Marketplace garantit que les Produits ne sont pas contrefaits, que leur commercialisation n'enfreint pas le droit des marques ni un réseau de distribution sélective ou exclusive, ou encore tous autres droits de tiers.

Le Vendeur Marketplace garantit également que les Produits sont conformes aux lois, réglementations en vigueur et normes applicables (en ce compris exigence de marquage ou d'étiquetage), notamment en matière de sécurité des produits.

Le Vendeur Marketplace garantit par ailleurs que les Produits n'entrent pas dans la définition des produits dangereux et des produits interdits tels que listés en **Annexe 3**, et respectent les éventuelles indications prévues à l'**Annexe 3** concernant les prestations de livraison (réglementation du transport de marchandises dangereuses - nomenclature des ADR).

Afin de bénéficier des Services Weavenn dans les conditions des CGS, les Produits devront être des Produits Eligibles, c'est-à-dire remplir les conditions prévues dans chacun des **Modules** correspondant aux Services Initiaux et Optionnels (il est bien précisé qu'à chaque Module correspond une définition spécifique des Produits Eligibles). A défaut, les Produits ne pourront pas faire l'objet des Services Weavenn.

7.2. Limitation aux Vendeurs Marketplace

Il convient de rappeler que les Services Weavenn ne seront fournis par Weavenn au Vendeur Marketplace dans les conditions des CGS que concernant les Produits Eligibles, vendus par le Vendeur Marketplace sur une Place de Marché Numérique Sélectionnée.

7.3. Limitation au Territoire

Les Services Weavenn ne sont disponibles que dans le Territoire.

Il est précisé que pour chacun des Services Optionnels, le Territoire peut être restreint ou étendu dans chacun des **Modules** correspondants.

8. DESCRIPTION DES SERVICES WEAVERN PROPOSES

Les Services Weavenn sont constitués (i) d'un accès à un Espace Vendeur par lequel le Vendeur Marketplace accède aux (ii) Services Initiaux et éventuels Services Optionnels qui lui permettent de piloter les aspects logistiques de la commercialisation des seuls Produits Eligibles sur les Places de Marché Numérique Sélectionnées.

8.1. L'Espace Vendeur

L'Espace Vendeur permet :

- D'enregistrer les Produits Eligibles et les informations les concernant ;
- De renseigner les informations relatives à l'expédition par le Vendeur Marketplace des Produits Eligibles sur le formulaire d'Avis d'Expédition ;
- D'accéder à un suivi en temps réel de la réalisation des Services Weavenn et du stock de Produits Eligibles du Vendeur Marketplace.

8.2. Services Initiaux

Les Services Initiaux obligatoirement souscrits par le Vendeur Marketplace sont les suivants :

- les Services d'e-fulfillment dont les modalités de réalisation sont prévues au **Module 1** (« Conditions des Services d'e-fulfillment »). Les Services d'e-fulfillment comprennent la

réception, la mise en stock, le stockage, la préparation de commande, l'emballage, la livraison et le retour des Produits Eligibles ;

- les Services d'Assistance Commerciale dont les modalités de réalisation sont prévues au **Module 2** (« Conditions des Services d'Assistance Commerciale »). Les Services d'Assistance Commerciale consistent à traiter les demandes des Clients Finaux relatives au suivi de leurs commandes de Produits Eligibles.

Les Services d'e-fulfillment et les Services d'Assistance Commerciale sont indissociables et ne peuvent être souscrits séparément.

8.3. Services Optionnels

Des Services Optionnels pourront être ajoutés par Weavenn aux Services Weavenn et proposés aux Vendeurs Marketplace.

8.4. Evolution des Services Weavenn

Les Services Initiaux et les Services Optionnels peuvent faire l'objet d'ajouts, de modifications et de suppressions. Ces modifications seront notifiées au Vendeur Marketplace dans les conditions prévues à l'article 18 (« Modification des CGS »).

9. CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES WEAVERN PAR LE VENDEUR MARKETPLACE

9.1. ETAPE 1 : Enregistrement des Produits Eligibles sur l'Espace Vendeur

Les références des Produits Eligibles que le Vendeur Marketplace souhaite confier à Weavenn pour exécution des Services Weavenn sont renseignées sur l'Espace Vendeur par transfert des données depuis la Place de Marché Numérique Sélectionnée.

A cet effet, le Vendeur Marketplace autorise expressément Weavenn à collecter les données relatives aux commandes auprès de la Place de Marché Numérique Sélectionnée, dans le respect des stipulations de l'article 21 (« **Protection des Données personnelles** ») et plus généralement de toute législation et réglementation applicable.

Le Vendeur Marketplace communique également à Weavenn sur son Espace Vendeur les informations suivantes relatives aux Produits Eligibles :

- Le poids des Produits Eligibles ;
- Les dimensions des Produits Eligibles (largeur + longueur + hauteur) ;
- Les informations prévues dans chacun des **Modules**, selon le Service Weavenn concerné, le cas échéant.

Pour chacun des Produits Eligibles qu'il enregistre sur l'Espace Vendeur, le Vendeur Marketplace s'engage en tout état de cause à :

- compléter toutes les informations demandées relatives aux Produits Eligibles ;
- vérifier l'exactitude des informations relatives aux Produits Eligibles ;

- vérifier la conformité des caractéristiques du Produit Eligible, de son emballage, de l'offre et des modalités de vente ;
- mettre à jour sans délai les informations relatives aux Produits Eligibles, en cas de modifications.

Weavenn peut refuser l'enregistrement d'une nouvelle référence de Produit Eligible, notamment parce qu'il s'agit d'un produit dangereux ou interdit ou parce qu'elle ne répond pas à la définition de Produit Eligible.

Le Vendeur Marketplace peut à tout moment retirer l'enregistrement de l'un de ses Produits.

9.2. ETAPE 2 : Expédition des Produits Eligibles

Sous sa responsabilité, le Vendeur Marketplace renseigne via l'Espace Vendeur, toutes les informations relatives à l'expédition des Produits Eligibles et à leur suivi :

- les références des Produits Eligibles concernés, et enregistrées sur l'Espace Vendeur ;
- le nombre de Produits Eligibles qu'il souhaite expédier, selon les modalités prévues au **Module 1** ;
- les informations ci-dessous relatives à la vente des Produits Eligibles dans le respect des stipulations de l'article 21 (« **Protection des Données personnelles** ») et plus généralement de toute législation et réglementation applicable :
 - Informations relatives aux Clients Finaux (nom, prénom, adresse postale, adresse électronique, adresse de livraison, numéro de téléphone portable, numéro du Client Final) ;
 - Informations relatives aux conditions de vente : référence du Produit Eligible, date de vente, garanties commerciales octroyées par le Vendeur Marketplace ;
 - les informations prévues dans chacun des **Modules**, selon le Service Weavenn concerné, le cas échéant.

Les conditions de l'expédition des Produits Eligibles par le Vendeur Marketplace et de leur réception par Weavenn sont définies au **Module 1**.

10. OUTILS DE SUIVI DES SERVICES WEAVERN A LA DISPOSITION DU VENDEUR MARKETPLACE

10.1. Outils disponibles dans l'Espace Vendeur

Le Vendeur Marketplace, par l'intermédiaire de son Espace Vendeur, est informé en temps réel de la réalisation de chacun des Services Weavenn et a notamment accès à :

- l'état de son stock de Produits Eligibles en temps réel ;
- le suivi des commandes des Produits Eligibles ;
- le suivi des livraisons des Produits Eligibles en temps réel.

Ces informations restent disponibles pendant une durée de deux (2) ans.

10.2. Accompagnement et traitement des réclamations du Vendeur Marketplace par Weavenn

Pour une bonne utilisation des Services Weavenn, Weavenn s'engage à accompagner le Vendeur Marketplace :

- Dans le partage des bonnes pratiques relatives aux Services Weavenn ;
- Dans la prise en main des solutions associées aux Services Weavenn ;
- En répondant à ses questions sur la gestion des commandes et/ou litiges ;
- En répondant à toute réclamation du Vendeur Marketplace relative à la réalisation des Services Weavenn.

Le Vendeur Marketplace peut contacter Weavenn de 9h à 12h et de 14h à 18h, 5 jours sur 7 - du lundi au vendredi (hors jours fériés) par courriel à l'adresse hypercare@weavenn.com.

Dans ce cadre, Weavenn s'engage à :

- fournir une première réponse à toute question ou réclamation d'un Vendeur Marketplace dans un délai de 48h – Weavenn se réserve le droit d'ajuster ce délai en fonction des Périodes de pic d'activités ;
- fournir au Vendeur Marketplace des données sur la qualité de service apportée dans la réalisation des Services Weavenn (e.g. taux de commandes en retard, taux de remboursement).

En cas de non-respect de ces engagements, le Vendeur Marketplace pourra déposer une réclamation auprès de Weavenn qui s'engage à la traiter de bonne foi et à rechercher une solution (sous réserve que celle-ci ne génère pas un surcoût important à la charge du Vendeur Marketplace et/ou de Weavenn).

Il est toutefois expressément prévu que le Vendeur Marketplace ne pourra pas formuler de réclamations :

- portant sur la gestion par Weavenn d'une commande, au-delà de trente (30) jours après la réception par le Client Final de la commande, ce délai constituant un délai de forclusion ;
- portant sur une décision prise dans le cadre des Services d'Assistance Commerciale, au-delà de trente (30) jours après la réception par Weavenn de la réclamation du Client Final, ce délai constituant un délai de forclusion ;
- portant sur une décision prise par Weavenn au-delà de trente (30) jours après la communication au Vendeur Marketplace de ladite décision, ce délai constituant un délai de forclusion.

10.3. Impact des Périodes de pic d'activités

Par ailleurs, concernant les Périodes de pic d'activités, le Vendeur Marketplace est informé des difficultés supplémentaires liées et de leur impact potentiel sur la qualité de service. Dans ce cadre, Weavenn fera ses meilleurs efforts pour limiter les effets négatifs sur la qualité des Services Weavenn (étant bien précisé que cet engagement ne saurait être interprété comme obligeant Weavenn à prendre en charge des surcoûts pour maintenir la qualité des Services Weavenn).

11. RESPECT DES LOIS ET REGLEMENTS PAR LE VENDEUR MARKETPLACE

Au-delà des engagements pris par le Vendeur Marketplace quant aux Produits dans l'article 7.1 (« Limitation aux Produits Eligibles »), le Vendeur Marketplace s'engage au strict respect des normes

et standards en vigueur dans la profession mais également des dispositions législatives et réglementaires en vigueur dans le cadre de la commercialisation des Produits (en ce compris la licéité de la politique du Vendeur Marketplace pour la gestion des réclamations et litiges lorsque ce dernier a choisi cette option payante).

Le Vendeur Marketplace s'assure que l'ensemble de ses messages et communications à l'intention des Clients Finaux concernant l'expédition des Produits Eligibles correspondent aux conditions des CGS, notamment concernant les modes de livraison, les conditions de retour et l'accès aux Services d'Assistance Commerciale.

12. RESPECT DES « KPI » PAR LE VENDEUR MARKETPLACE

Le Vendeur Marketplace s'engage à respecter les indicateurs (« **KPI** ») suivants propres à l'utilisation des Services Weavenn, destinés à mesurer notamment sa qualité et son sérieux :

- Qualité des conditionnements (y compris palettes) des Produits Eligibles envoyés ;
- Respect des informations communiquées sur l'Avis d'Expédition (référence, poids, dimension) ;
- Conformité avec les demandes d'informations relatives à la réception des Produits Eligibles par Weavenn ;
- Qualité et professionnalisme des échanges entre le Vendeur Marketplace et Weavenn.

Le Vendeur Marketplace s'engage à mettre en œuvre spontanément toute action utile afin de respecter les KPI précités.

Le Vendeur Marketplace peut suivre chaque jour dans l'Espace Vendeur l'évolution de ses KPI.

En cas de manquement grave par le Vendeur Marketplace à l'une des obligations prévues au présent article, Weavenn pourra résilier de plein droit l'inscription du Vendeur Marketplace dans les conditions définies dans l'article 17.2 (« Résiliation pour manquement »).

13. CONDITIONS FINANCIERES

13.1. Tarifs

Les tarifs en vigueur des Services Initiaux et des Services Optionnels facturés par Weavenn au Vendeur Marketplace, figurent en **Annexe** de chacun des **Modules** correspondants. Les prix y sont indiqués HT en euros.

13.2. Modification du tarif des Services Weavenn

Weavenn se réserve la faculté d'apporter des modifications aux tarifs des Services Weavenn en vigueur dans les conditions prévues à l'article 18 (« Modification des CGS »).

13.3. Facturation des Services Weavenn

13.3.1 Services d'e-fulfillment :

Concernant les prestations de stockage, le point de départ de leur facturation est l'entrée des Produits Eligibles dans le stock tenu par Weavenn.

Concernant les prestations liées à la préparation et à l'expédition d'une commande, elles sont facturables à compter de la remise par Weavenn des Produits Eligibles au transporteur.

Pour l'ensemble des Services d'e-fulfillment, les factures sont émises par décade le 11 du mois pour les Services d'e-fulfillment réalisés entre le 1^{er} et le 10 du mois, le 21 pour les Services d'e-fulfillment réalisés entre le 11 et le 20 du mois et le 1^{er} du mois pour les Services d'e-fulfillment réalisés entre le 21 et le dernier jour du mois précédent.

13.3.2 Autres Services Weavenn

Concernant les autres Services Weavenn, ils sont facturés le 21 du mois suivant leur réalisation (facturation périodique au sens des dispositions de l'article L.441-10 du code de commerce).

La facture sera accompagnée d'un reporting détaillé faisant foi de justificatif.

13.4. Conditions de paiement des Services Weavenn

Etant rappelé que le Vendeur Marketplace a signé un mandat SEPA pour le paiement des Services Weavenn (article 5 « Conditions d'accès aux Services Weavenn »), les factures font l'objet d'un prélèvement SEPA à la date d'émission de la facture.

En cas de rejet d'un prélèvement, Weavenn se réserve le droit de suspendre les Services Weavenn, jusqu'au paiement effectif des sommes dues par le Vendeur Marketplace. Dans le cas où la situation ne serait pas régularisée dans un délai de trente (30) jours, Weavenn pourra résilier les présentes dans les conditions prévues à l'article 17.2 (« Résiliation pour manquement »).

En cas de retard de paiement d'une facture, Weavenn pourra appliquer sur ladite facture des pénalités de retard calculées sur base du taux d'intérêt de la Banque Centrale Européenne applicable à son opération de refinancement la plus récente majoré de 5 points ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros.

Une compensation s'opérera dans les conditions légales entre les créances détenues par Weavenn à l'égard du Vendeur Marketplace et celles détenues par le Vendeur Marketplace à l'encontre de Weavenn. Le Vendeur Marketplace est informé que la compensation sera alors opérée automatiquement.

13.5. Gestion des versements/remboursements aux Clients Finaux

Il est rappelé qu'au titre des Services Weavenn, et même en cas de litige avec un Client Final, Weavenn ne peut en aucun cas être tenue au versement direct et en son nom et pour son compte d'une quelconque somme à un Client Final, la relation devant en tout état de cause être gérée entre le Vendeur Marketplace et les Clients Finaux.

Il est expressément précisé que dans le cadre des CGS, Weavenn se voit confier par le Vendeur Marketplace la gestion au nom et pour le compte de ce dernier des réclamations et litiges avec les Clients Finaux, Weavenn agissant alors en qualité de mandataire du Vendeur Marketplace sur la base (i) des instructions générales proposées par Weavenn pour la gestion des réclamations et litiges (telles que définies dans le Module 2) ou (ii) des instructions de la propre politique du Vendeur

Marketplace lorsque ce dernier a choisi cette option payante ou (iii) d'instructions écrites spécifiques du Vendeur Marketplace lorsque Weavenn estime nécessaire de lui en demander. Dans ce cadre, Weavenn engage le Vendeur Marketplace dans les limites posées dans ces instructions et le Vendeur Marketplace s'engage à (i) prendre en charge tous les coûts liés (remboursement, geste commercial, etc.) et (ii) à en assumer la responsabilité (à ce titre, il est précisé en tant que de besoin que Weavenn bénéficiera des dispositions des articles 1999 et 2000 du Code civil et de la compensation prévue dans l'article 13.4 ci-dessus (« Conditions de paiement des Services Weavenn »).

14. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les Services Weavenn, l'Espace Vendeur, les marques, les noms de domaine, les bases de données, les logiciels, les contenus et tous les autres éléments composant les Services Weavenn ou accessibles au Vendeur Marketplace lors de l'accès aux Services Weavenn, sans que cette liste ne soit exhaustive, sont la propriété exclusive de Weavenn ou la propriété de tiers lui ayant accordé une licence.

Aucune des stipulations des CGS ne saurait être interprétée comme conférant au Vendeur Marketplace une cession ou un droit d'utilisation d'un quelconque droit de propriété intellectuelle dont Weavenn a la propriété ou le droit d'exploitation.

15. RESPONSABILITE

15.1. Responsabilité du Vendeur Marketplace

Weavenn rappelle au Vendeur Marketplace qu'il appartient au Vendeur Marketplace, notamment :

- De respecter la législation applicable en matière d'exercice d'une activité commerciale et notamment de respecter les obligations d'immatriculation et les obligations comptables, sociales et fiscales et de s'acquitter de toutes taxes ;
- D'agir en conformité avec la législation relative à la protection des consommateurs et plus particulièrement d'assumer toute obligation mise à sa charge par le code de la consommation, notamment – sans que cette liste ait un caractère limitatif : obligation d'information précontractuelle, obligations relatives à la garantie légale de conformité et aux garanties commerciales, obligations liées au droit de rétractation, etc. ;
- D'agir en conformité avec la législation relative à la loi Informatique & Libertés, et notamment de s'assurer que les Clients Finaux sont en mesure d'exercer leurs droits d'opposition, de rectification et d'accès aux données les concernant.

De manière générale, le Vendeur Marketplace est seul responsable des dommages et préjudices de tous types causés aux Clients Finaux et à tout autre tiers du fait des contenus qu'il communique à Weavenn et qu'il met en ligne sur une Place de Marché Numérique, des Produits qu'il y propose et des ventes qu'il y conclut.

15.1.1 Responsabilité sur les Produits :

Le Vendeur Marketplace est pleinement responsable des Produits qu'il commercialise, que ce soit :

- Leur authenticité et le respect des droits de propriété intellectuelle détenus par des tiers ;
- L'absence de restriction à leur commercialisation (restrictions réglementaires ou liées à l'existence d'un réseau de distribution exclusif ou sélectif) ;

- Leurs qualités et caractéristiques en ce compris la stabilité des caractéristiques chimiques, organiques, physiques des Produits ;
- Leur conformité avec les normes et exigences légales et réglementaires applicables et leur sécurité ;
- Leur étiquetage (hors étiquette rédigée et apposée par Weavenn dédiée au transport et à la livraison au Client Final) ;

sous réserve toutefois que le défaut ou la non-conformité ne soit pas le résultat d'un non-respect par Weavenn de ses obligations au titre des CGS, et notamment des conditions de stockage.

15.1.2 Responsabilité sur les conditions de commercialisation des Produits

Le Vendeur Marketplace est pleinement responsable de l'exactitude et de la conformité à la loi des informations renseignées concernant les Produits et des conditions de commercialisation des Produits (en ce compris la licéité de la politique du Vendeur Marketplace pour la gestion des réclamations et litiges lorsque ce dernier a choisi cette option payante).

15.1.3 Garantie

Le Vendeur Marketplace garantit et indemniserà Weavenn contre toute sanction et/ou dommage subi par Weavenn, contre toute action en responsabilité qui serait engagée à l'encontre de Weavenn à raison de la violation par le Vendeur Marketplace (i) des engagements ci-dessus, (ii) d'un droit quelconque d'un tiers, y compris d'un Client Final, que ce dommage résulte de la vente de Produits, de l'utilisation faite par le Vendeur Marketplace des Services Weavenn, ou de tout autre fait qui lui serait imputable.

Chacune des Parties devra, dans les plus brefs délais, aviser par écrit l'autre Partie de toute revendication formulée par des tiers sur ces fondements. Dans ce cadre, le Vendeur Marketplace s'engage à communiquer sans délai les informations demandées par Weavenn pour la défense de ses intérêts.

15.2. Responsabilité de Weavenn

Weavenn étant étrangère aux relations entre les Vendeurs Marketplace et les Places de Marché Numérique Sélectionnées et aux ventes conclues entre les Vendeurs Marketplace et les Clients Finaux, sa responsabilité ne peut pas être recherchée en cas de litige entre le Vendeur Marketplace et une Place de Marché Numérique Sélectionnée, ou en lien avec les Produits et leur vente.

La responsabilité de Weavenn envers les Vendeurs Marketplace ne peut être engagée que pour des faits qui lui seraient directement imputables et ne peut pas être engagée pour les préjudices indirects, notamment la perte de chance de vendre des Produits, l'atteinte à l'image, etc. En aucun cas, la responsabilité de Weavenn ne pourra être engagée en cas de mauvaise utilisation par le Vendeur Marketplace des Services Weavenn ou de non-respect par le Vendeur Marketplace des obligations légales et réglementaires liées à la commercialisation des Produits.

En cas de perte ou avarie des Produits causée pendant le stockage (à compter de leur réception par Weavenn dans les conditions définies au **Module 1**) ou la livraison des Produits au Client Final, Weavenn s'engage à en informer le Vendeur Marketplace. La responsabilité de Weavenn en cas de perte ou avarie des Produits est strictement limitée aux pertes, vols et avaries directement causés par des fautes de Weavenn lors de la réalisation des prestations de stockage ou de livraison aux

Clients Finaux et sera strictement limitée aux conditions d'indemnisation figurant dans les **Modules** correspondants.

Dans la limite permise par la loi, la responsabilité cumulée de Weavenn, tous dommages confondus, et par année calendaire, est en tout état de cause limitée à cinquante (50) % du montant total hors taxe des Services Weavenn encaissés par Weavenn auprès du Vendeur Marketplace au cours de ladite année calendaire.

16. ASSURANCES

Le Vendeur Marketplace 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 et de vendeur des Produits, qu'elle soit délictuelle et/ou contractuelle, du fait de dommages corporels, matériels et immatériels causés à Weavenn et à tout tiers.

Weavenn pour sa part, atteste avoir souscrit une police d'assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la mise en jeu des responsabilités civiles professionnelles, délictuelles et/ou contractuelles pour les Services Weavenn réalisés dans le cadre des CGS. Mais il est bien précisé que Weavenn ne souscrit pas d'assurance dommage couvrant les Produits en l'absence de faute de Weavenn (risques d'incendie, d'explosion, de dégâts des eaux, de vol par effraction, de catastrophes naturelles et tous autres évènements...) et il est de la responsabilité du Vendeur Marketplace d'assurer les Produits contre ces risques. Le Vendeur Marketplace renonce à tout recours contre Weavenn et/ou ses assureurs et s'engage à obtenir de ses assureurs la même renonciation, pour des dommages causés aux Produits et ayant pour origine l'un des évènements visés ci-dessus, sauf dans l'hypothèse où Weavenn en serait directement responsable.

17. DUREE

17.1. Durée

Le Vendeur Marketplace est inscrit (et peut bénéficier des Services Weavenn) pour une durée indéterminée à compter de l'acceptation des CGS.

Le Vendeur Marketplace peut mettre fin à son inscription aux Services Weavenn à tout moment sur l'Espace Vendeur. Cette désinscription prendra alors effet à l'issue d'un préavis de quinze (15) jours minimum.

Weavenn peut mettre fin à l'inscription du Vendeur Marketplace aux Services Weavenn à tout moment, sous réserve d'une notification envoyée au Vendeur Marketplace, par courrier électronique à l'adresse correspondant à son identifiant. Cette désinscription prendra alors effet à l'issue d'un préavis de quinze (15) jours minimum.

Il est bien précisé que le préavis minimum prévu ci-dessus tant dans le cas de la désinscription par le Vendeur Marketplace lui-même, que dans le cas de la désinscription du Vendeur Marketplace par Weavenn, sera augmenté à un (1) mois pour une relation d'une durée d'un an révolu, à deux (2) mois pour une relation d'une durée de deux ans révolus et ainsi de suite, étant précisé que la durée de préavis ne saurait être supérieure à six (6) mois (pour les relations de six ans révolus et plus).

17.2. Résiliation pour manquement

Sans préjudice des autres stipulations des CGS permettant à Weavenn de résilier l'inscription du Vendeur Marketplace (et notamment mais non limitativement, les stipulations de l'article 5 (« Conditions d'accès aux Services Weavenn »), Weavenn pourra résilier de plein droit l'inscription du Vendeur Marketplace sans mise en demeure préalable ni préavis en cas de manquement grave par le Vendeur Marketplace à ses obligations, telles que notamment, sans que cette liste soit exhaustive : non-respect des obligations légales, réglementaires et fiscales, contrefaçon, atteinte aux droits des tiers,. Dans cette hypothèse, la résiliation sera simplement notifiée au Marketplace par courrier électronique envoyée à l'adresse renseignée par le Vendeur Marketplace et aura effet immédiat.

17.3. Conséquences de la fin de la relation

En cas de fin de la relation, quelle qu'en soit la cause, Weavenn exécutera les Services Weavenn encore en cours aux conditions définies aux CGS (et notamment les conditions financières de l'article 13 ci-dessus).

Concernant les Services d'Assistance Commerciale, l'engagement de Weavenn est cependant limité aux demandes de Clients Finaux émises dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date de réception par le Client Final de sa commande réalisée pendant la relation.

Afin d'assurer le suivi des Services Weavenn en cours, le Vendeur Marketplace :

- Pourra encore accéder à son Espace Vendeur mais uniquement pour accéder au suivi des Services Weavenn encore en cours qui lui seront facturés et dont le Vendeur Marketplace assurera le paiement immédiat ;
- mais ne pourra plus solliciter Weavenn pour la réalisation d'autres Services Weavenn. En particulier, à la date de la désinscription ou de la résiliation, Weavenn modifiera les informations relatives aux stocks de Produits Eligibles disponibles du Vendeur Marketplace afin qu'elles affichent un stock de Produits Eligibles nul, empêchant le bénéfice d'autres Services Weavenn. Il appartient alors au Vendeur Marketplace de faire le nécessaire afin d'assurer la continuité de ses ventes de Produits, Weavenn ne pouvant être tenue responsable d'un défaut d'organisation du Vendeur Marketplace entraînant une indisponibilité des Produits Eligibles du Vendeur Marketplace.

Un inventaire contradictoire des stocks des Produits Eligibles sera réalisé au jour de la fin de la relation aux frais du Vendeur Marketplace. Cet inventaire entrainera la mise en œuvre des stipulations prévues au **Module 1** concernant la freinte.

Toutes les sommes dues par le Vendeur Marketplace à Weavenn à la date d'effet de la résiliation et les sommes dues aux Services Weavenn en cours deviendront immédiatement exigibles. En cas de sommes restant dues par le Vendeur Marketplace, Weavenn pourra exercer un droit de rétention sur les Produits Eligibles stockés, jusqu'au complet paiement desdites sommes.

En l'absence d'impayés, ou à compter du complet paiement des sommes dues, Weavenn renverra l'intégralité du stock de Produits Eligibles du Vendeur Marketplace dans un délai de quinze (15) jours, ou détruira le stock, selon le choix du Vendeur Marketplace, et aux frais exclusifs du Vendeur Marketplace.

18. MODIFICATION DES CGS

Weavenn se réserve la faculté d'apporter des modifications aux CGS, ainsi qu'aux **Modules** et **Annexes**.

Le Vendeur Marketplace sera informé de telles modifications (en ce compris une modification des tarifs) par un courriel envoyé par Weavenn au moins trente (30) jours avant la date d'entrée en vigueur des CGS modifiées.

Le Vendeur Marketplace peut accepter les modifications ou mettre fin à son inscription, dans les conditions prévues à l'article 17.1 (« Durée »).

A défaut de désinscription par le Vendeur Marketplace, les CGS modifiées s'appliqueront à toutes les commandes postérieures à l'entrée en vigueur et à tous les Services Weavenn dont l'exécution est encore en cours à cette date. En cas de désinscription par le Vendeur Marketplace, les anciennes CGS continueront d'être appliquées dans le cadre de l'application des stipulations de l'article 17.3 (« Conséquences de la fin de la relation »).

19. SOUS-TRAITANCE

Weavenn pourra sous-traiter tout ou partie de l'exécution des Services.

Weavenn s'engage à choisir ses sous-traitants et à définir leurs obligations, de façon à pouvoir assurer le strict respect de ses propres obligations au titre des CGS.

Le Vendeur Marketplace reconnaît que son interlocuteur est uniquement Weavenn et ne pas pouvoir effectuer de réclamations directement auprès des sous-traitants de Weavenn.

20. FORCE MAJEURE

Aucune des Parties ne sera considérée comme ayant manqué à l'une ou l'autre de ses obligations prévues aux CGS lorsque leur exécution est empêchée par la survenance d'un évènement constitutif d'un cas de force majeure.

Par « cas de force majeure », on entend au sens des CGS, tout évènement échappant au contrôle de la Partie empêchée, dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées et qui rend impossible l'exécution des CGS dans des conditions économiques raisonnables. En tant que de besoin, il est précisé qu'une catastrophe naturelle peut constituer un cas de force majeure dans le cadre des CGS.

Les Parties conviennent également que tout évènement (i) constitué par une épidémie, une pandémie, une crise sanitaire, une urgence de santé publique, etc. ou (ii) en rapport direct ou indirect avec de telles circonstances (tel que notamment des mesures sanitaires, des ordres de confinement, des restrictions de déplacement, etc.) est ainsi susceptible de constituer un "cas de force majeure" au sens des CGS.

En particulier, les Parties conviennent que tout évènement et ses conséquences, en rapport direct ou indirect avec la diffusion de la Covid-19 en France ou à plus large échelle, peut constituer un "cas de force majeure" au sens des CGS.

La Partie empêchée par le cas de force majeure sera dispensée de l'exécution de ses obligations dans la limite de cet empêchement, sous réserve de l'avoir notifié à l'autre Partie, par lettre

recommandée avec accusé de réception, dans un délai de huit (8) jours à compter de la date de survenance de l'événement. Cette notification devra contenir une description précise du cas de force majeure et fournir toute information disponible de nature à permettre aux Parties d'anticiper, dans la mesure du possible, les incidences éventuelles de cet événement sur l'exécution des CGS.

L'autre Partie sera alors, de la même manière, dispensée de l'exécution de ses propres obligations, dans la limite de l'empêchement en question.

Dès que le cas de force majeure aura pris fin, la Partie empêchée le notifiera immédiatement à l'autre Partie et reprendra sans délai l'exécution des CGS.

Dans l'hypothèse où la durée de la suspension pour cas de force majeure persiste au-delà d'une durée de quinze (15) jours à compter de la date de notification de sa survenance, les Parties conviennent d'engager des discussions afin de tenir compte de cette situation exceptionnelle.

Si les Parties n'arrivent pas à se mettre d'accord sur les suites à donner à cette situation dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'expiration de la période de quinze (15) jours visée ci-dessus, la Partie non empêchée pourra immédiatement résilier l'inscription du Vendeur Marketplace de plein droit, par lettre recommandée avec accusé de réception.

21. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Chaque Partie est considérée comme responsable de traitement, au sens du Règlement n°2016/679 (ci-après « **RGPD** »), des données à caractère personnel (ci-après « **Données Personnelles** ») des utilisateurs de ses services.

Lorsqu'elles traitent des Données Personnelles dans le cadre des CGS, chacune des Parties s'engage à se conformer à la réglementation en vigueur relative aux traitements des Données Personnelles et en particulier au RGPD.

Les Parties reconnaissent que, dans le cadre de leur relation contractuelle, chaque Partie agit en tant que responsable du traitement des Données Personnelles qu'elle traite pour ses besoins respectifs.

Chaque Partie est donc seule responsable de l'utilisation des Données Personnelles qu'elle effectue pour son propre compte indépendamment de l'autre Partie.

Chaque Partie reconnaît qu'elle peut communiquer ou transmettre à l'autre Partie des Données Personnelles pour l'exécution de ses obligations au titre des CGS. Chaque Partie garantit que ces Données Personnelles sont traitées et transmises conformément aux lois applicables en matière de protection des données.

Chaque Partie met en place des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer un niveau de sécurité adapté aux risques liés au traitement, ces mesures étant notamment appropriées pour protéger contre la destruction, la perte, l'altération ou la divulgation non autorisée accidentelles ou illicites aux Données Personnelles traitées dans le cadre des CGS. Ces mesures doivent tenir compte de l'état de la technique, de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement, ainsi que du risque de préjudice résultant d'un traitement non autorisé ou illégal, ou d'une perte, destruction ou altération accidentelles des Données Personnelles.

Chaque Partie reconnaît avoir transmis à l'autre Partie des Données Personnelles (i) pertinentes, adéquates aux fins des CGS, compréhensibles et à jour. Chaque Partie informe l'autre Partie si les

données personnelles sont incomplètes, inexactes ou non mises à jour et prend toutes les mesures appropriées pour les mettre à jour, et (ii) conformément aux règles applicables aux transferts de Données Personnelles.

Conformément à l'article 15 du RGPD, chaque Partie garantit qu'elle fournit à la personne concernée toutes les informations demandées concernant le traitement des Données Personnelles.

Conformément aux articles 13, 14, 16, 17 et 21 du RGPD, chaque Partie reconnaît que les personnes concernées ont un droit d'accès, de rectification, d'effacement ou d'opposition à son utilisation des Données Personnelles. Lorsqu'elle le juge nécessaire, chaque Partie s'engage à communiquer à l'autre toute demande qu'elle pourrait recevoir directement d'une personne concernée exerçant son droit susmentionné le concernant et se référant expressément à l'autre Partie.

Conformément à l'article 30 RGPD, chaque Partie s'engage à tenir un registre des activités de traitement relevant de sa responsabilité.

Weavenn s'engage à ne traiter les Données Personnelles transmises par le Vendeur Marketplace qu'aux fins de réalisation des prestations demandées ainsi que, le cas échéant, afin de répondre à ses obligations légales. Weavenn ne fera aucun usage commercial ou marketing des Données Personnelles de ces données.

22. ETHIQUE – ANTI-CORRUPTION

Le Vendeur Marketplace s'engage à respecter le contenu du "Code de conduite des affaires" visé en **Annexe 4**.

Le Vendeur Marketplace s'engage en outre à respecter les lois et/ou les réglementations nationales et/ou européennes et/ou internationales applicables aux activités couvertes par les CGS, dont en particulier les lois et/ou les réglementations nationales et/ou européennes et/ou internationales applicables en matière de corruption, de trafic d'influence, et de toute autre infraction assimilée ou connexe.

Si le Vendeur Marketplace a plus de cinq cents (500) salariés et un chiffre d'affaires supérieur à cent (100) millions d'euros, il déclare avoir mis en place un dispositif de prévention et de lutte contre la corruption (article 17 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 dite loi Sapin II).

Le Vendeur Marketplace déclare ne pas avoir fait l'objet d'une condamnation prononcée depuis moins de cinq (5) ans pour des actes de corruption, de trafic d'influence ou de toute autre infraction assimilée ou connexe. Il déclare en outre qu'il ne fait l'objet d'aucune procédure d'enquête, administrative ou judiciaire, portant sur des faits susceptibles d'être qualifiés de corruption, de trafic d'influence ou de toute autre infraction assimilée ou connexe

Le Vendeur Marketplace s'engage à informer sans délai Weavenn de tout événement dont il aurait connaissance concernant une violation, éventuelle ou avérée, par lui-même ou par l'un quelconque de ses employés, collaborateurs occasionnels ou réguliers, mandataires sociaux, entités du groupe auquel il appartient, cocontractants, ainsi que par toute personne ou société agissant pour son compte ou en son nom, y compris ses sous-traitants, des lois et/ou réglementations nationales et/ou européennes et/ou internationales applicables aux activités couvertes par les CGS. Dans ce dernier

cas, le Vendeur Marketplace et Weavenn se réuniront pour trouver ensemble, dans les meilleurs délais, une solution acceptable.

Dans l'hypothèse où le Weavenn et le Vendeur Marketplace ne parviendraient pas à un accord sur la mise en place par le Vendeur Marketplace dans un délai raisonnable, de toute action de remédiation acceptable, Weavenn pourra immédiatement résilier de plein droit l'inscription du Vendeur Marketplace dans les conditions prévues à l'article 17.2 (« **Résiliation pour manquement** »), sans préjudice des autres droits et recours à sa disposition et de tous dommages et intérêts auxquels il pourrait prétendre.

Pour le cas où les Parties conviendraient d'actions de remédiation, le Vendeur Marketplace devra informer Weavenn de l'exécution de ces actions et de leur avancement, dans les conditions convenues entre les Parties, jusqu'à leur complète mise en œuvre.

23. CONFIDENTIALITE

Le Vendeur Marketplace et Weavenn s'engagent à garantir la confidentialité de toutes les informations reçues et transmises dans le cadre de l'utilisation des Services Weavenn et notamment de toute information technique, commerciale, comptable ou financière.

Ne sont pas considérées comme des informations confidentielles, les informations qui :

- sont connues du public au moment de sa divulgation indépendamment de toute violation de l'obligation de confidentialité ;
- seraient déjà connues par la Partie qui les reçoit, sous réserve pour elle de pouvoir justifier de cette connaissance ;
- auraient déjà été communiquées par un tiers de manière licite et reçue de bonne foi, sans restriction ni violation d'une obligation de confidentialité ;
- ont été développées de façon indépendante par la Partie qui les reçoit, sans utilisation des, ni référencées aux, informations confidentielles, ou
- constitueraient une information dont l'utilisation ou la divulgation a été spécifiquement autorisée par l'autre Partie.

Les Parties s'engagent donc à conserver ces informations strictement confidentielles et à ne pas les divulguer ni les laisser divulguer à des tiers sauf :

- avec l'accord préalable de l'autre Partie ; ou
- dans la seule mesure requise par la loi, y compris par toute autorité administrative ou judiciaire étant précisé que dans ces circonstances et pour autant que la loi l'y autorise, le Vendeur Marketplace devra en avertir Weavenn par écrit ; ou
- dans le cadre de la défense de ses intérêts lors d'une procédure contentieuse.

étant toutefois entendu que toute information ne pourra être divulguée en application de cet article qu'après consultation (dans la mesure permise par les lois et règlements) avec la Partie concernée.

La présente obligation survit à la fin de la relation entre les Parties pour quelque raison que ce soit, pendant une durée de cinq (5) ans.

24. CESSION

Le Vendeur Marketplace ne peut pas céder ses droits et obligations définis aux CGS à un tiers quelconque, ce 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 Weavenn n'ait expressément et préalablement donné son accord écrit.

25. AUTONOMIE DES STIPULATIONS

Toute clause des CGS 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 CGS dans leur ensemble ou leurs effets juridiques.

26. LITIGES

Les CGS sont soumises au droit français.

Tous différends qui pourraient apparaître sur la validité, l'interprétation et/ou l'exécution des CGS ou, plus généralement les relations entre les Parties en ce compris leur cessation, seront soumis à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appels en garantie.

27. MODULES

Module 1 : Conditions des Services d'e-fulfillment

Module 2 : Conditions des Services d'Assistance Commerciale

28. ANNEXES

Annexe 1 : Place de Marché Numérique Sélectionnée

Annexe 2 : Modèle de mandat SEPA

Annexe 3 : Liste des produits dangereux et interdits

Annexe 4 : Code de conduite des affaires

ANNEXES

Annexe 1 – Place de Marché Numérique Sélectionnée

Fnac France	https://www.fnac.com/
Darty France	https://www.darty.com/

Annexe 2 – Modèle de mandat SEPA

MANDAT DE PRELEVEMENT SEPA INTERENTREPRISES

Vous devez signer ce mandat puis nous le renvoyer à l'adresse suivante : hypercare@weavenn.com. Ce mandat doit également être transmis à votre établissement bancaire.

En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez Weavenn à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de la Weavenn. Ce mandat est dédié aux prélèvements SEPA interentreprises. Vous n'êtes pas en droit de demander à votre banque le remboursement d'un prélèvement SEPA interentreprises une fois que le montant est débité de votre compte. Vous pouvez cependant demander à votre banque de ne pas débiter votre compte jusqu'au jour de l'échéance.

Identité du débiteur / Titulaire de compte	
Numéro d'immatriculation (SIREN)	
Civilité / Forme juridique	
Nom / Prénom ou Raison sociale	
Adresse	Numéro, nature et nom de la voie
	Code postal et ville
	Pays
IBAN	
Bank Identifier Code (BIC)	
Créancier	
Nom et Adresse	Weavenn 9 Rue des Bateaux Lavois, 94 200 Ivry-Sur-Seine
Identifiant créancier SEPA	FR34 ZZZ89B4CB
Type de paiement	Récurrent
Fait à	
	Le
<div style="text-align: right;"> ___/___/____ </div>	
Veuillez signer 	
<i>Les informations contenues dans le présent mandat sont destinées à n'être utilisées que par la Weavenn. Elles pourront donner lieu à l'exercice, par le débiteur/payeur, de ses droits d'opposition, d'accès et de rectification tels que prévus aux articles 38 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.</i>	

CLASSE	STATUT	EXCEPTIONS	EXEMPLE
Classe 1 : Matières et objets explosibles	INTERDIT	Les numéros suivants sont autorisés : UN1057, UN3150, UN3167, UN3479, UN3487. L'approbation est requise pour avant l'expédition pour les marchandises de classe 1 (sauf 1.4) et les explosifs désensibilisés de classe 3 et 4.1.	Briquets, petites recharges de gaz, aérosols...
Classe 2 : Gaz inflammables	INTERDIT	Code de classification UN1950 F et FC, code de classification UN2037 F (non toxique).	
Classe 2 : Gaz non-inflammables /non- toxiques	INTERDIT	Les numéros suivants sont autorisés : UN1002, UN1044, UN2073, UN2857, UN3164, UN1013.	Extincteurs à gaz, petites cartouches de gaz...
Classe 2 : Gaz toxiques	INTERDIT	Code de classification UN2037 A / O (non toxique).	
Classe 3 : Liquides inflammables	AUTORISÉ	les produits ou numéros suivants sont interdits : substances nécessitant un transport à température contrôlée.	Spray anti-moustiques, dissolvant de vernis à ongles, parfum...
Classe 4.1 : Matières solides inflammables, matières autoréactives, matières explosibles désensibilisées solides et matières qui polymérisent	AUTORISÉ	Les produits ou numéros suivants sont interdits : UN1204, UN2059, UN3064, UN3343, UN3357, UN3379.	
Classe 4.2 : Matières sujettes à l'inflammation spontanée	AUTORISÉ		Phosphore jaune et blanc, charbon actif
Classe 4.3 : Matières qui, au contact de l'eau, dégagent des gaz inflammables	INTERDIT		
Classe 5.1 : Matières comburantes	AUTORISÉ		Produits chlorés pour le traitement des piscines...
Classe 5.2 : Peroxydes organiques	INTERDIT	Les produits ou numéros suivants sont interdits : - Substances nécessitant une régulation de la température - Matières présentant un risque de classe 1 - Vers à destination et en provenance du Royaume-Uni et de l'Irlande.	Agents de blanchiment, durcisseurs de colle...
Classe 6.1 : Matières toxiques	INTERDIT		
Classe 6.2 : Matières infectieuses	INTERDIT		
Classe 7 : Matières radioactives	INTERDIT		
Classe 8 : Matières corrosives	AUTORISÉ	Les produits ou numéros suivants sont interdits : - UN2794, UN2795 UN2800 (*1) - Matières expédiées à l'état fondu.	Piles, eau de Javel...
Classe 9 : Matières et objets dangereux divers	AUTORISÉ	Une autorisation est requise avant l'expédition des marchandises. Piles de classe 9 au lithium endommagées ou défectueuses (UN3090, UN3091, UN3480, UN3481) pour le transport terrestre et maritime. Piles de classe 9 au lithium endommagées ou défectueuses (UN3090, UN3091, UN3480, UN3481) pour le transport par voie aérienne. Produits de base interdits. UN1845 non autorisé.	Résines époxy, ...

Annexe 3 – Liste des produits dangereux et interdits

MODULES

Module 1 – Conditions des Services d’e-fulfillment	
Objet	<ul style="list-style-type: none"> • Services logistiques nécessaires à la commercialisation de ses Produits auprès de Clients finaux : la réception, la mise en stock, le stockage, la préparation de commande, l’emballage, la livraison et le retour des Produits Eligibles ; • Ces conditions spécifiques s’ajoutent à celles définies dans les CGS ; • Pour simple information du Vendeur Marketplace, à date, les Services d’e-fulfillment seront sous-traités en partie par Weavenn à la société CEVA Freight Management France SAS qui met à cet égard à disposition de Weavenn, et à la société Colis Privé concernant les services de livraison au Client Final des Produits Eligibles.
1. Définition des Produits Eligibles	<ul style="list-style-type: none"> • Produits de grande consommation (incluant les petits électroménagers, les produits électroniques et les produits culturels) visés en Annexe 1.1.
2. Territoire	<ul style="list-style-type: none"> • France métropolitaine (Corse incluse) ; • Weavenn peut être amenée à faire évoluer le Territoire.
3. Tarifs	Annexe 1.1
4. Informations à communiquer par le Vendeur Marketplace sur son Espace Vendeur concernant les Produits Eligibles	<p>En plus des informations mentionnées à l’article 9.1 des CGS, le Vendeur Marketplace communique les informations suivantes relatives aux Produits Eligibles qu’il expédie vers l’entrepôt dont l’adresse est communiquée par Weavenn sur l’Espace Vendeur (ci-après le ou les « Entrepôt(s) ») :</p> <ul style="list-style-type: none"> • classe des Produits Eligibles ; • toute évolution prévisionnelle concernant les informations ci-dessus ainsi que toute modification légale ou réglementaire ; <p>Dans le cadre de la réalisation des Services Weavenn, le Vendeur Marketplace autorise expressément Weavenn à collecter auprès des Places de Marché Numérique Sélectionnées les données relatives aux commandes des Clients Finaux et aux Produits Eligibles référencés.</p>
5. Expédition des Produits Eligibles par le Vendeur Marketplace vers les Entrepôts	<p>5.1 Minimum de Produits Eligibles par expédition et prévisions :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le Vendeur Marketplace est seul responsable du rythme et de la gestion des approvisionnements ; • Afin d’éviter la multiplication des expéditions de faibles quantités de Produits Eligibles, le Vendeur Marketplace s’engage, pour chaque expédition, à un nombre de Produits Eligibles raisonnable. Etant précisé qu’au moment de la réception de l’Avis d’Expédition, Weavenn pourra refuser l’expédition par le Vendeur Marketplace des Produits Eligibles si les quantités de Produits Eligibles sont trop faibles, ou trop importantes, ou de nature à entraîner un risque lié à la sécurité de l’Entrepôt. • Il est précisé que Weavenn pourra imposer des restrictions de programmation et des limitations de volume sur la livraison et le stockage des Produits Eligibles dans les Entrepôts. <p>5.2 Préparation de l’expédition :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Après confirmation de l’inscription des références des Produits Eligibles par Weavenn, le Vendeur Marketplace communique à Weavenn sur son Espace Vendeur les informations demandées et en particulier les références des Produits Eligibles qu’il souhaite expédier et leur quantité, qui constituent l’Avis d’Expédition ; • Toute information manquante de nature à entraîner des frais de gestion supplémentaire pour Weavenn donnera lieu à une facturation de ces surcoûts au Vendeur Marketplace ; • Le Vendeur Marketplace s’engage à expédier les Produits Eligibles, ou à annuler l’expédition, dans un délai de dix (10) jours à compter de la transmission à Weavenn sur l’Espace Vendeur de l’Avis d’Expédition des Produits Eligibles ; • Le Vendeur Marketplace s’engage à expédier les références et le nombre de Produits Eligibles tels que prévus dans l’Avis d’Expédition ; • En cas de différentiel positif ou négatif de plus de 10% par rapport aux quantités de Produits Eligibles annoncées dans l’Avis d’Expédition, Weavenn facturera au Vendeur Marketplace des

	<p>frais de traitement de l'ordre de 45 € HT par heure ;</p> <ul style="list-style-type: none"> En cas de référence de Produit réceptionnée par Weavenn mais non annoncée dans l'Avis d'Expédition, Weavenn facturera les frais relatifs à la création d'une nouvelle référence. <p>5.3 Responsabilité et coûts :</p> <ul style="list-style-type: none"> Concernant l'expédition de ses Produits Eligibles vers les Entrepôts, le Vendeur Marketplace fait son affaire et est responsable du respect par le transporteur qu'il sélectionne des « Lignes Directrices de livraison des Produits » communiquées sur l'Espace Vendeur ainsi qu'en Annexe 1.3 et des éventuelles indications supplémentaires communiquées par Weavenn. Le Vendeur Marketplace fait par ailleurs son affaire et est responsable du respect des obligations légales et réglementaires du pays d'expédition et françaises, ainsi que du respect des obligations liées à son usage de la Place de Marché Numérique Sélectionnée ; Le Vendeur Marketplace garantit que les Produits Eligibles sont correctement conditionnés et emballés de manière à les protéger contre les risques de dégâts ou détérioration pendant le transport et le stockage, conformément aux « Lignes Directrices de livraison des Produits ». Le Vendeur Marketplace garantit l'aptitude et la résistance des emballages à supporter toutes les opérations liées aux Services d'e-fulfillment ; Le Vendeur Marketplace prend à sa charge l'intégralité des frais induits, en ce compris les droits de douane, taxes et toute autre charge, par le transport des Produits Eligibles vers les Entrepôts et effectue le transport sous sa seule responsabilité. Le Vendeur Marketplace est seul responsable des pertes ou avaries pendant le transport, jusqu'à l'entrée en stock des Produits Eligibles ; Le Vendeur Marketplace fait son affaire du dédouanement des Produits Eligibles avant leur arrivée aux Entrepôts.
<p>6. Réception des Produits Eligibles aux Entrepôts - Réserves</p>	<ul style="list-style-type: none"> Lors de la réception des Produits Eligibles, Weavenn procède systématiquement à (i) un contrôle quantitatif des Produits Eligibles et à un contrôle de leur aspect général puis (ii) à l'ouverture d'un échantillonnage afin d'effectuer un contrôle visuel des Produits Eligibles ; Après ce double contrôle, les Produits Eligibles peuvent entrer en stock et passent sous la responsabilité de Weavenn ; Lors de la première réception d'une référence d'un Produit Eligible, Weavenn contrôle ses dimensions et son poids. Seuls les dimensions et poids relevés par Weavenn font foi pour l'ensemble des opérations présentes et ultérieures sur cette même référence de Produit Eligible ; Le Vendeur Marketplace informera Weavenn de toute modification du poids ou des dimensions de la référence d'un Produit Eligible ou de l'emballage d'un Produit Eligible. Toute modification de ce type donne lieu à une nouvelle inspection, aux frais exclusifs du Vendeur Marketplace ; Weavenn se réserve par ailleurs le droit de procéder à des contrôles aléatoires sur les Produits Eligibles reçus, de son propre chef, ou sur demande d'un représentant de l'Etat ; En cas de non-respect par le Vendeur Marketplace des « Lignes Directrices de livraison des Produits », ou des instructions données par Weavenn, notamment en matière d'emballage et de consignes de sécurité, Weavenn pourra à son choix : <ul style="list-style-type: none"> refuser la réception des Produits Eligibles, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée ; traiter la non-conformité (étiquetage, emballage) aux frais exclusifs du Vendeur Marketplace ; résilier tout ou parties des Services Weavenn ; Weavenn informe le Vendeur Marketplace dans son Espace Vendeur : <ul style="list-style-type: none"> de la réception des Produits Eligibles aux Entrepôts ; des éventuels litiges à la réception et des réserves effectuées conformément aux dispositions de l'article L.133-3 du code de commerce: <ul style="list-style-type: none"> écarts entre les quantités attendues et les quantités reçues ; dégâts visibles constatés sur les emballages des Produits Eligibles ou sur les Produits Eligibles eux-mêmes ; des refus de réception par Weavenn.
<p>7. Stockage dans les Entrepôts</p>	<ul style="list-style-type: none"> Les Produits Eligibles du Vendeur Marketplace sont identifiés avec un code individuel, selon les informations communiquées par le Vendeur Marketplace ; Weavenn informe le Vendeur Marketplace dans son Espace Vendeur, de l'intégration des

	<p>Produits Eligibles au stock ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les délais de mise en stock sont les suivants : <ul style="list-style-type: none"> - De 24 à 48 h concernant le réapprovisionnement de références de Produits Eligibles d'ores et déjà inspectées ; - 48h concernant une nouvelle référence de Produit Eligible ; <p>Ces délais sont susceptibles d'être modifiés lors des Périodes de pic d'activités ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Par ailleurs, la Place de Marché Numérique Sélectionnée est également automatiquement informée des stocks du Vendeur Marketplace ; • Weavenn garantit à cet égard la traçabilité des Produits Eligibles au sein des Entrepôts. Le Vendeur Marketplace accepte expressément par les présentes que ses Produits Eligibles sont stockés selon les pratiques de stockage de Weavenn et peuvent être placés et déplacés librement par Weavenn dans les Entrepôts. Le Vendeur Marketplace accepte également que Weavenn peut traiter les produits d'autres clients dans les Entrepôts ; • Il est expressément précisé que l'emplacement des Entrepôts et l'affectation des Produits Eligibles à un Entrepôt relèvent exclusivement de la décision de Weavenn ; • Dans ce cadre, Weavenn garantit être en mesure d'identifier précisément les emplacements des Produits Eligibles au sein des Entrepôts et être organisée pour éviter, au cours de la réalisation des Services Weavenn tout incident ou accident en relation avec la présence dans les Entrepôts d'autres clients et de leurs produits ; • En cas de produit non-conforme ou illicite, Weavenn se réserve le droit de retirer du stock du Vendeur Marketplace les lots des Produits Eligibles concernés. Le Vendeur Marketplace reprend ces stocks à ses frais ; • La responsabilité de Weavenn au titre du stockage des Produits est strictement limitée aux conditions d'indemnisation figurant en Annexe 1.2.
<p>8. Inventaire – Taux de freinte</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Weavenn réalise deux types d'inventaires : <ul style="list-style-type: none"> - Un inventaire annuel ; - Un inventaire réalisé ponctuellement sur demande du Vendeur Marketplace et présentation d'un devis par Weavenn pour validation du Vendeur Marketplace. Ce devis sera établi par application du taux horaire prévu à l'Annexe 1.1 - ligne « Vérification / Réclamation / Intervention). Cet inventaire fera l'objet d'une facturation ; • Pour le bon fonctionnement des systèmes, le résultat des inventaires est transmis par Weavenn aux Places de Marché Numérique Sélectionnées, ce que le Vendeur Marketplace accepte ; • Weavenn est soumis à un taux de freinte calculé entre chacun des inventaires annuels et représentant l'écart constaté à l'issue d'une année civile donnée, entre (i) les quantités de Produits supposées être détenues par Weavenn telles qu'elles ressortent de l'inventaire théorique réalisé à partir des informations contenues dans le système informatique utilisé par Weavenn et (ii) celles présentes dans les Entrepôts telles qu'elles ressortent de l'inventaire physique réalisé contradictoirement ; • La freinte inclut les manquants résultant de l'écart d'inventaire <u>sous déduction</u> des Produits qui ont fait l'objet d'une indemnisation dans les conditions définies dans l'Annexe 1.2 « Indemnisation des pertes ou avaries », le Vendeur Marketplace ne pouvant bénéficier à la fois d'une indemnisation à ce titre et d'une prise en compte des Produits indemnisés dans le calcul de la freinte ; • Le taux de freinte sera calculé suivant la formule : (écart positif + écart négatif) / volumes réceptionnés pendant l'année civile considérée = X % ; étant bien précisé que par principe les écarts positifs et négatifs se compensent (tant en volume qu'en valeur) ; • Pour ce calcul, les écarts de volumes constatés (positifs et négatifs constituant le numérateur) et le volume de l'ensemble des unités réceptionnées l'année considérée (constituant le dénominateur) seront valorisés en euros (à hauteur d'une valeur d'achat hypothétique réputée être égale à 50% du prix de vente hors taxes) ; • Le taux de freinte tolérée en dessous duquel la responsabilité de Weavenn n'est pas engagée est de 2%. • Si le taux de freinte annuel est supérieur au taux de freinte tolérée, Weavenn sera facturé à hauteur de la valeur d'achat des Produits manquante au-delà du taux de freinte tolérée (la valeur correspondant au taux de freinte tolérée n'est en aucun cas facturée à Weavenn). Etant bien rappelé que la valeur d'achat des Produits par le Vendeur Marketplace utilisée pour ce calcul

	<p>n'est pas la valeur réelle des achats (mais une valeur d'achat réputée être à 50% du prix de vente hors taxes faute d'accès de Weavenn au prix d'achat des Produits par le Vendeur Marketplace), il est bien précisé que Weavenn pourra, à sa seule discrétion, demander la fourniture par le Vendeur Marketplace des justificatifs d'achats correspondants et opérer les calculs non plus sur la base d'une valeur d'achat hypothétique mais sur la base de la valeur d'achat réelle. Si le calcul opéré avec la valeur d'achat réelle aboutit à un montant à facturer à Weavenn inférieur, alors seul ce montant inférieur pourra être facturé à Weavenn. Dans tous les autres cas, le montant facturé restera celui issu du calcul effectué avec une valeur d'achat réputée être à 50% du prix de vente hors taxes.</p>
<p>9. Préparation des commandes passées par les Clients Finaux auprès du Vendeur Marketplace</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Weavenn prépare les commandes de Produits Eligibles passées par des Clients Finaux achetés auprès du Vendeur Marketplace ; • Weavenn choisit l'Entrepôt dans lequel elle prélève les Produits Eligibles du stock ; • Dès réception de l'information relative à la commande par un Client Final d'un Produit Eligible en stock, Weavenn prépare la commande pour son expédition et dans le délai de vingt-quatre (24) heures maximum. Weavenn se réserve le droit d'ajuster ce délai lors des Périodes de pic d'activités ; • Weavenn emballe les Produits Eligibles – selon les dimensions et le poids des Produits Eligibles et étiquette les colis avec l'adresse de livraison du Client Final renseignée dans l'Espace Vendeur ; • Weavenn décline toute responsabilité, notamment en matière de retard de livraison provoqué par l'envoi erroné ou incomplet des informations nécessaires à Weavenn pour la préparation et l'expédition de la commande ; • Il est précisé que des services additionnels peuvent être proposés par Weavenn concernant la préparation des commandes et la livraison, tels que listés dans l'Annexe 1.1.
<p>10. Livraison au Client Final des Produits Eligibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La livraison vers les Clients Finaux destinataires des Produits Eligibles est possible en France métropolitaine, à partir de l'un des Entrepôts qui aura été choisi par Weavenn comme lieu d'expédition ; • Weavenn a la charge d'organiser la livraison des Produits Eligibles (relations avec les transporteurs, lettre de voiture) ; • La livraison vers les Clients Finaux n'est possible que pour les Produits Eligibles définis en Annexe 1.1 ; • En fonction du choix de livraison validé par le Client Final auprès du Vendeur Marketplace, Weavenn effectuera la livraison des Produits, à l'adresse renseignée par le Vendeur Marketplace : <ul style="list-style-type: none"> - Pour tout Produit Eligible d'un prix inférieur ou égal à 25 € TTC, la livraison se fait au choix du Client Final ; - Pour tout Produit Eligible d'un prix compris entre 25 et 200 € TTC, la livraison se fait en suivi ou contre signature ; - Pour tout Produit Eligible d'un prix supérieur à 200 € TTC, la livraison se fait obligatoirement contre signature ; • Weavenn n'intervient en aucun cas dans la politique tarifaire relative aux livraisons facturées par le Vendeur Marketplace au Client Final ; Il est précisé qu'un bon de livraison peut être réclamé par le Client Final auprès des Conseillers Assistance Commerciale ; • Weavenn s'engage à indemniser le Vendeur Marketplace pour les Produits Eligibles perdus ou ayant subi une avarie pendant le transport selon les conditions figurant en Annexe 1.2.
<p>11. Réclamations et retour de Produits Eligibles vers les Entrepôts</p>	<p>Dans le cadre du Module 2 – Services d'Assistance Commerciale, Weavenn :</p> <ul style="list-style-type: none"> • réalise le suivi des commandes des Produits Eligibles aux Clients Finaux ; • fournit un service de gestion des retours par les clients des Produits Eligibles vendus par le Vendeur Marketplace sur une Place de Marché Numérique Sélectionnée ; <p>Le service de gestion des retours est réalisé dans les conditions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans les cas de retour de Produits Eligibles aux frais du Vendeur Marketplace, Weavenn fournira une étiquette prépayée pour renvoi des Produits Eligibles par le Client Final. Le Client Final devra apposer son étiquette sur le colis pour qu'elle soit visible et le déposer dans un centre de dépôt du prestataire partenaire dont Weavenn précisera le nom au Client Final ; • Dans le cas d'un retour des Produits Eligibles aux frais du Client Final, celui-ci pourra choisir son prestataire de retour et son centre d'envoi ; • Dans le cas d'un Produit Eligible nécessitant un service après-vente ou un retour au Vendeur

	<p>Marketplace, le Vendeur Marketplace traitera directement la demande du Client Final ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les Produits Eligibles retournés en entrepôt feront l'objet d'une inspection lors de leur arrivée. • En cas de retour d'un Produit Eligible en état neuf, le Produit Eligible est réintégré au stock du Vendeur Marketplace.
12. Reprise, restitution et/ou élimination des Produits Eligibles	<ul style="list-style-type: none"> • Weavenn peut à tout moment exiger la reprise de Produits Eligibles par le Vendeur Marketplace en cas de problèmes telles que des alertes conformité ou des alertes sécurité sur les Produits Eligibles, ou encore des risques de détérioration des Produits Eligibles ; • Le Vendeur Marketplace peut également exiger la restitution des Produits Eligibles (sous réserve de l'exercice par Weavenn de son droit de rétention), ou leur élimination ; • Dans les situations mentionnées ci-avant, les Produits Eligibles seront retournés par Weavenn à l'adresse de livraison désignée par le Vendeur Marketplace ; • Weavenn pourra par ailleurs, dans les conditions prévues ci-dessous, éliminer tout Produit Eligible impropre : <ol style="list-style-type: none"> 1. Immédiatement si Weavenn détermine, à sa seule discrétion, que le Produit Eligible crée un risque pour la sécurité, la santé ou la responsabilité de Weavenn, de son personnel, de ses sous-traitants, ou d'un tiers ; 2. Dans les trente (30) jours suivant une information au Vendeur Marketplace qui ne formule aucune demande de restitution ou d'élimination des Produits Eligibles concernés, passé ce délai ; • A cet égard, le Vendeur Marketplace s'engage à notifier sans délai Weavenn de toute demande des autorités de rappel d'un Produit Eligible ou de toute possibilité de rappel ; • Le Vendeur Marketplace s'engage à aider Weavenn dans le cadre de ces procédures et reste exclusivement responsable de tous les coûts et dépenses exposés par Weavenn dans le cadre de ces rappels (y compris les coûts de retour, stockage, réparation, élimination ou livraison au Vendeur Marketplace).
13. Services supplémentaires	<ul style="list-style-type: none"> • Des services supplémentaires liés à la réalisation des Services d'e-fulfillment peuvent être souscrits par le Vendeur Marketplace ; • Les tarifs applicables à ces services supplémentaires figurent en Annexe 1.1.
14. Adaptation de l'activité et fermeture	<p>Durant les Périodes de pics d'activité (e.g. fêtes de fin d'année, Black Friday, soldes saisonniers) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Weavenn se réserve le droit d'adapter les délais prévus aux présentes ; • Weavenn se réserve la possibilité de ne pas recevoir d'Avis d'Expédition du Vendeur Marketplace en bloquant les livraisons entrantes pendant un délai de 15 jours précédant le début de la Période de pic d'activité.
Annexes du Module 1	<p>Annexe 1.1 : Produits Eligibles et tarifs Annexe 1.2 : Indemnisation des pertes ou avaries Annexe 1.3 : Lignes Directrices de livraison des Produits</p>

Module 1
Annexe 1.1 – Produits Eligibles et tarifs

1. Périmètre des Produits Eligibles	<ul style="list-style-type: none"> Sont considérés comme des Produits Eligibles les Produits dont le poids est inférieur à 20 kilogrammes et le développé (largeur + longueur + hauteur) est compris entre 20 centimètres et 200 centimètres.
2. Tarifs de stockage des Produits Eligibles	<ul style="list-style-type: none"> Le prix du stockage des Produits Eligibles confiés par le Vendeur Marketplace à Weavenn dans le cadre du Service d'e-fulfillment est calculé par référence de Produit et en fonction du volume en m3 de stockage (emballage compris) de chaque référence de Produit Eligible et du nombre de jours de stockage ; Le coût du stockage est de 0,83 € HT / m3 / jour, ainsi qu'indiqué dans la grille de tarification ci-après. Le nombre de m3 occupés est établi tous les jours à 00h01. Tout m3 occupé à cette heure est facturé au titre de la journée en cours.
3. Tarifs de préparation, expédition et livraison des Produits Eligibles stockés	<ul style="list-style-type: none"> Le prix pour la réception, la préparation, l'expédition et la livraison des Produits Eligibles stockés est calculé par colis et en fonction du poids du Produit Eligible (emballage(s) compris(s)) et du type de livraison ; Ce prix inclut également les consommables d'emballage ; La grille tarifaire applicable à ce service est communiquée ci-après.
4. Tarif de gestion des retours et autres prestations	<ul style="list-style-type: none"> La grille tarifaire applicable à ces services est communiquée ci-après.
5. Tarif des services additionnels	<ul style="list-style-type: none"> La grille tarifaire applicable aux éventuels services additionnels est communiquée ci-après.

FRAIS D'EXPEDITION STANDARD

Taille Développé (largeur + longueur + hauteur): inférieur à 150cms
Expédition locale en France
Prix en euros hors taxes (La taxe sur le gazole n'est pas incluse)

Frais d'expédition par produit traité	1 PPC	2 PPC	3 PPC
	<i>(Produit par commande)</i>		
Jusqu'à 100 g	4.84	3.17	2.77
Au-dessus de 100 et jusqu'à 250 g	4.84	3.17	2.77
Au-dessus de 250 et jusqu'à 500 g	5.22	3.17	2.77
Au-dessus de 500 et jusqu'à 750 g	5.90	3.17	2.77
Au-dessus de 750 et jusqu'à 1 000 g	6.40	3.17	2.77
Au-dessus de 1 000 et jusqu'à 1 500 g	6.77	4.25	3.72
Au-dessus de 1 500 et jusqu'à 2 000 g	6.97	4.25	3.72
Au-dessus de 2 000 et jusqu'à 3 000 g	9.55	4.25	3.72
Au-dessus de 3 000 et jusqu'à 4 000 g	9.75	4.25	3.72
Au-dessus de 4 000 et jusqu'à 5 000 g	10.22	4.25	3.72
Au-dessus de 5 000 et jusqu'à 6 000 g	10.22	7.09	6.20

Au-dessus de 6 000 et jusqu'à 7 000 g	11.12	7.09	6.20
Au-dessus de 7 000 et jusqu'à 8 000 g	11.12	7.09	6.20
Au-dessus de 8 000 et jusqu'à 9 000 g	11.12	7.09	6.20
Au-dessus de 9 000 et jusqu'à 10 000 g	11.65	7.09	6.20
Au-dessus de 10 000 et jusqu'à 11 000 g	15.65	7.09	6.20
Au-dessus de 11 000 et jusqu'à 12 000 g	15.65	10.63	9.30
Au-dessus de 12 000 et jusqu'à 13 000 g	15.65	10.63	9.30
Au-dessus de 13 000 et jusqu'à 14 000 g	15.65	10.63	9.30
Au-dessus de 14 000 et jusqu'à 15 000 g	15.65	10.63	9.30
Au-dessus de 15 000 et jusqu'à 16 000 g	23.85	10.63	9.30
Au-dessus de 16 000 et jusqu'à 17 000 g	23.85	10.63	9.30
Au-dessus de 17 000 et jusqu'à 18 000 g	23.85	10.63	9.30
Au-dessus de 18 000 et jusqu'à 19 000 g	23.85	10.63	9.30
Au-dessus de 19 000 et jusqu'à 20 000 g	23.85	10.63	9.30

FRAIS D'EXPEDITION SURDIMENSIONNE

Taille Développé (largeur + longueur + hauteur): supérieur à 150cms et inférieur à 200cms

Expédition locale en France

Prix en euros hors taxes (La taxe sur le gazole n'est pas incluse)

Frais d'expédition par produit traité	1 PPC	2 PPC	3 PPC
	<i>(Produit par commande)</i>		
Jusqu'à 100 g	11.39	3.17	2.77
Au-dessus de 100 et jusqu'à 250 g	11.39	3.17	2.77
Au-dessus de 250 et jusqu'à 500 g	11.77	3.17	2.77
Au-dessus de 500 et jusqu'à 750 g	12.45	3.17	2.77
Au-dessus de 750 et jusqu'à 1 000 g	12.95	3.17	2.77
Au-dessus de 1 000 et jusqu'à 1 500 g	13.32	4.25	3.72
Au-dessus de 1 500 et jusqu'à 2 000 g	13.52	4.25	3.72
Au-dessus de 2 000 et jusqu'à 3 000 g	16.10	4.25	3.72
Au-dessus de 3 000 et jusqu'à 4 000 g	16.30	4.25	3.72
Au-dessus de 4 000 et jusqu'à 5 000 g	16.77	4.25	3.72
Au-dessus de 5 000 et jusqu'à 6 000 g	16.77	7.09	6.20
Au-dessus de 6 000 et jusqu'à 7 000 g	17.67	7.09	6.20
Au-dessus de 7 000 et jusqu'à 8 000 g	17.67	7.09	6.20
Au-dessus de 8 000 et jusqu'à 9 000 g	17.67	7.09	6.20
Au-dessus de 9 000 et jusqu'à 10 000 g	18.20	7.09	6.20
Au-dessus de 10 000 et jusqu'à 11 000 g	22.20	7.09	6.20
Au-dessus de 11 000 et jusqu'à 12 000 g	22.20	10.63	9.30
Au-dessus de 12 000 et jusqu'à 13 000 g	22.20	10.63	9.30
Au-dessus de 13 000 et jusqu'à 14 000 g	22.20	10.63	9.30
Au-dessus de 14 000 et jusqu'à 15 000 g	22.20	10.63	9.30
Au-dessus de 15 000 et jusqu'à 16 000 g	30.40	10.63	9.30
Au-dessus de 16 000 et jusqu'à 17 000 g	30.40	10.63	9.30
Au-dessus de 17 000 et jusqu'à 18 000 g	30.40	10.63	9.30
Au-dessus de 18 000 et jusqu'à 19 000 g	30.40	10.63	9.30

Au-dessus de 19 000 et jusqu'à 20 000 g	30.40	10.63	9.30
--	-------	-------	------

AUTRES FRAIS	
Prix en euros hors taxes	
Autres frais	Tarifs HT
Coût du stockage	0,83 / m3 / jour
Colis hors contrat (Taille développé de plus de 200cms ou de plus de 20kgs)	66 / unité
Pré-alerte incomplète ou manquante avant le premier scan chez Transporteurs	0.48 / unité
Discordance entre le code postal et le nom de la ville	2.76 / unité
Adresse e-mail et/ou numéro de téléphone manquants dans la pré-alerte	0.24 / unité
Inspection de nouveau produit	1.50 / référence
Retour	4 / retour
Contre Signature	0.78 / unité
Etiquetage	0.55 / unité
Réemballage	0.95 / unité
Palette hors norme ou trop lourde	10 / palette
Disposition du stock	45 / heure
Vérification/réclamation/intervention	45 / heure

Module 1

Annexe 1.2 – Indemnisation des pertes ou avaries

1. Indemnisation des pertes ou avaries des Produits Eligibles causées par Weavenn pendant le stockage du Produit Eligible (jusqu'à la prise en charge par le transporteur)	<ul style="list-style-type: none">• En cas de vol, casse, perte, avarie d'un Produit Eligible causée par Weavenn pendant le stockage du Produit Eligible dans les Entrepôts, le Vendeur Marketplace a droit à une indemnisation limitée à quatorze (14) euros par kilogramme de poids brut des Produits Eligibles manquants ou endommagés ;• En tout état de cause, la responsabilité de Weavenn est strictement limitée aux cas précités ;• Le montant de l'indemnisation sera déduit du montant total des Services Weavenn facturés par Weavenn au Vendeur Marketplace selon les modalités prévues à l'article 13 (« Conditions Financières ») sous la réserve suivante : afin de prendre en compte le délai de traitement des dossiers, cette déduction n'interviendra que 90 jours après la demande d'indemnisation du Vendeur Marketplace.
2. Indemnisation des pertes ou avaries de Produits Eligibles causées pendant la livraison au Client Final du Produit (à partir de la prise en charge par le transporteur)	<ul style="list-style-type: none">• En cas de vol, casse, perte ou avarie d'un Produit Eligible causée pendant la livraison au Client Final du Produit Eligible, le Vendeur Marketplace peut demander une indemnisation limitée à vingt-trois (23) euros par kilogramme ou au prix de vente du Produit Eligible (hors taxes et hors frais de port). Le montant le plus bas des deux est alors retenu pour déterminer l'indemnisation précitée ;• La responsabilité de Weavenn est strictement limitée aux cas de vol, casse, perte ou avarie intervenus pendant le transport, ou résultant d'une inexécution de livraison, à l'exception d'une erreur d'adresse communiquée par le Client Final ou le Vendeur Marketplace ;• En tout état de cause, le montant de l'indemnisation due par Weavenn sera limité aux stipulations du contrat-type applicable au cas d'espèce, le cas échéant ;• Le montant de l'indemnisation sera déduit du montant total des Services Weavenn facturés par Weavenn au Vendeur Marketplace selon les modalités prévues à l'article 13 (« Conditions Financières ») sous la réserve suivante : afin de prendre en compte le délai de traitement des dossiers, cette déduction n'interviendra que 90 jours après la demande d'indemnisation du Vendeur Marketplace.

Module 1
Annexe 1.3 – Lignes Directrices de livraison des Produits

Module 2- Conditions des Services d'Assistance Commerciale

Objet	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement des Clients Finaux dans leurs demandes relatives au suivi de leurs commandes portant sur les Produits Eligibles achetés auprès des Vendeurs Marketplace sur les Places de Marché Sélectionnées. L'appel est traité par des conseillers assistance commerciale (ci-après les « Conseillers Assistance Commerciale ») ; • Pour simple information du Vendeur Marketplace, à date, les Services d'Assistance Commerciale sont sous-traités par Weavenn à la société Fnac Darty Participations & Services.
1. Définition des Produits Eligibles	<ul style="list-style-type: none"> • Toutes les catégories de Produits Eligibles aux Services d'e-fulfillment, dès lors que le Client Final dispose d'une preuve d'achat et d'un bon de garantie du Vendeur Marketplace valides.
2. Territoire	France métropolitaine. Etant précisé que Weavenn peut être amenée à faire évoluer le Territoire.
3. Tarifs	Annexe 2.1
4. Informations à communiquer par le Vendeur Marketplace sur son Espace Vendeur	<ul style="list-style-type: none"> • Le Vendeur Marketplace accepte la politique de gestion des litiges avec le Client Final proposée par Weavenn en Annexe 2.2 ; • <u>ou</u> peut – étant précisé qu'il s'agit d'une option payante - choisir de demander l'application de sa propre politique pour la gestion des réclamations et litiges (remboursement, retour, geste commerciale, etc.). Sur demande du Vendeur Marketplace, Weavenn établira un devis pour validation préalable par le Vendeur Marketplace. Une fois le devis validé, le Vendeur Marketplace communiquera sur son Espace Vendeur les modalités de sa propre politique (remboursement, retour, geste commercial, etc.) que Weavenn appliquera ; Dans le cadre de cette option payante, Le Vendeur Marketplace peut également communiquer un discours client préétabli qu'il souhaite que les Conseillers Assistance Commerciale communiquent aux Clients Finaux lors des appels de ces derniers.
5. Réalisation des Services d'Assistance Commerciale	<ul style="list-style-type: none"> • Les Services d'Assistance Commerciale sont réalisés par des Conseillers Assistance Commerciale par messages texte et par téléphone ; • Les Clients Finaux prennent contact avec les Conseillers Assistance Commerciale afin de formuler les demandes suivantes, sans que cette liste ne soit exhaustive : <ul style="list-style-type: none"> ○ Réclamations concernant les Produits Eligibles ; ○ Suivi des commandes des Produits Eligibles ; ○ Questions relatives aux Produits Eligibles ; ○ Litiges transport ; ○ Gestion des retours ; ○ Gestion des rétractations ; ○ Gestes commerciaux ; ○ Remboursements ; <p>En cas de litige ou de réclamation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le Vendeur Marketplace est informé du litige ou de la réclamation, a accès aux échanges entre le Client Final et les Conseillers Assistance Commerciale et peut, à tout moment, décider d'intervenir directement auprès du Client Final ; • Weavenn intervient en tant que prestataire du Vendeur Marketplace en vue de trouver une solution au litige avec le Client Final satisfaisant le Vendeur Marketplace (étant observé que par définition, toute solution conforme à la politique de gestion des litiges avec le Client Final acceptée par le Vendeur Marketplace aux termes des présentes, ou conforme à sa propre politique, est considérée comme satisfaisant le Vendeur Marketplace). Toute solution non prévue dans la politique acceptée par le Vendeur Marketplace ou dans la politique du Vendeur Marketplace ne peut être proposée par Weavenn au Client Final qu'avec l'accord du Vendeur Marketplace ; • A chaque fin d'intervention, les Conseillers Assistance Commerciale communiquent au Client Final un message reprenant sa demande • Les horaires des Services Assistance Commerciales sont : de 9h à 19h 6 jours sur 7 <i>a minima</i> - du lundi au samedi (hors jours fériés) ;

6. Conditions de retour des Produits Eligibles	<ul style="list-style-type: none"> • Le Vendeur Marketplace autorise expressément Weavenn à gérer les retours à sa discrétion. Weavenn prend en charge tout retour lié aux rétractations des Clients Finaux (dans les délais légaux ou non), aux litiges transport, et aux avaries, pertes ou vols liés au transport ; • Dans le cadre des Services d'Assistance Commerciale, Weavenn n'est pas responsable du traitement des demandes des Clients Finaux relatives aux garanties légales de conformité, garanties commerciales, et à tous les sujets en lien avec la mise en service du Produit Eligible, l'utilisation du Produit, son utilisation ou ses pannes, et tout service après-vente. Le Vendeur Marketplace est responsable de l'acceptation des retours des Produits Eligibles conformément à la réglementation applicable et aux conditions générales de vente acceptées par le Client Final. Ces retours seront directement traités par le Vendeur Marketplace avec les Clients Finaux. Weavenn redirigera alors le Client Final vers le Vendeur Marketplace.
7. Réclamations	<ul style="list-style-type: none"> • Weavenn s'engage à investiguer en cas de réclamation d'un Client Final sur les circonstances ayant donné lieu au litige afin d'identifier son origine ; • Le Vendeur Marketplace pourra réclamer à Weavenn les justificatifs relatifs à tout remboursement effectué ou à toute résolution de la demande d'un Client Final ; • En cas de désaccord sur l'issue donnée à la réclamation d'un Client Final, les Parties feront leurs meilleurs efforts pour parvenir à la résolution amiable du litige ; • Il est toutefois expressément prévu que le Vendeur Marketplace ne pourra pas formuler de réclamations portant sur une décision prise dans le cadre des Services d'Assistance Commerciale, au-delà de trente (30) jours après la réception par Weavenn de la réclamation du Client Final (délai de forclusion).
8. Protocole de remboursement	<ul style="list-style-type: none"> • Weavenn agit en tant que mandataire en accord avec la réglementation en vigueur ; • Weavenn pourra donc être amené à procéder à des remboursements pour des litiges sur les sujets suivants relatifs aux Produits Eligibles : <ul style="list-style-type: none"> ○ Exercice du droit de rétractation ; ○ Produit perdu ; ○ Produit abimé ; ○ Référence de Produit non conforme. <p>Dans ce cadre, toute somme versée par Weavenn en application de ces instructions est versée au nom et pour le compte du Vendeur Marketplace qui s'engage, sur présentation des justificatifs, à en rembourser le montant à Weavenn sans délai. Il est bien précisé que ce remboursement peut donner lieu à un prélèvement SEPA ou à une compensation, tels que prévus dans l'article 13.4 des CGS (« Conditions de paiement des Services Weavenn »).</p>
Annexes du Module 2	Annexe 2.1 : Tarifs des Services d'Assistance Commerciale Annexe 2.2. : Politique de gestion des litiges avec le Client Final proposée par Weavenn

Module 2
Annexe 2.1. – Tarifs des Services d’Assistance Commerciale

1) Tarifs des Prestations – Politique de gestion des litiges avec le Client Final proposée par Weavenn

Les grilles prévues ci-après sont valables uniquement dans le cas où le Vendeur Marketplace accepte la politique de gestion des litiges avec le Client Final proposée par Weavenn.

Weavenn précise que la grille applicable dépend de la situation géographique des Conseillers. Il est convenu que Weavenn peut être amené à modifier son organisation et à décider d’appliquer alternativement l’une des deux grilles prévues ci-après, ce que le Vendeur Marketplace accepte.

Il est précisé que le tarif unitaire indiqué dans les grilles ci-après s’entend du tarif unitaire pour un appel, et du tarif unitaire pour une conversation composée de l’ensemble des messages texte échangés entre un Conseiller et un Bénéficiaire.

Tarif applicable aux équipes basées en France :

Prestation applicable	Tarif unitaire HT
Appel Assistance Commerciale	4,90 €
Appel Assistance Technique	8,71 €
Message Assistance Commerciale	3,92 €
Message Assistance Technique	6,53 €

Tarif applicable aux équipes basées à l’étranger :

Prestation applicable	Tarif unitaire HT
Appel Assistance Commerciale	3,11 €
Appel Assistance Technique	8,05 €
Message Assistance Commerciale	2,33 €
Message Assistance Technique	3,99 €

2) Tarifs des Prestations – Politique de gestion des litiges avec le Client Final propre au Vendeur

Dans le cas où le Vendeur Marketplace demande l’application de sa propre politique pour la gestion des réclamations et litiges (remboursement, retour, geste commerciale, etc.), Weavenn établira un devis pour validation préalable par le Vendeur Marketplace.

Module 2

Annexe 2.2. – Politique de gestion des litiges avec le Client Final proposée par Weavenn

1. Article déclaré non reçu par le client	PREREQUIS	<ul style="list-style-type: none"> • Sollicitation Client (appel, message, réclamation) • Tout type de montant commande (sans seuil) • Date de livraison estimée dépassée (DLE max)
	CONTEXTE LITIGE	Le Client n'a pas reçu son produit OU Suivi colis bloqué
	DOCUMENTS DEMANDES AU CLIENT FINAL	<ul style="list-style-type: none"> • Attestation non-réception (LND) • Pièce d'identité (CNI)
	ACTION WEAVERN	Vérification du tracking et enquête transporteur
	REPONSE APPOREE AU CLIENT FINAL	<ul style="list-style-type: none"> • CAS 1 : Bon de livraison signé (avec signature similaire aux documents envoyés) et enquête transporteur avec preuve de signature → Client débouté • CAS 2 : Signature absente (ou différente des documents envoyés) et/ou colis bloqué/perdu → Solution privilégiée : envoi d'un nouveau produit → Solution alternative : remboursement • CAS 3 : Client ne répond pas sous 7 jours malgré des relances → Client débouté
2. Droit de rétractation client (produit reçu)	PREREQUIS	<ul style="list-style-type: none"> • Sollicitation Client (appel, message, réclamation) • Tout type de commande livrée ou refusée à la livraison • Délai des 14 jours respecté (à compter de la livraison du bien commandé)
	CONTEXTE LITIGE	Le produit est chez le client (livraison acceptée).
	DOCUMENTS DEMANDES AU CLIENT FINAL	Photo du produit réceptionné : le produit doit être complet et dans son état d'origine (emballage, accessoires, notice...).
	ACTION WEAVERN	Vérification du produit à la réception
	REPONSE APPOREE AU CLIENT FINAL	<ul style="list-style-type: none"> • CAS 1 : le produit est non déballé (état neuf) → Produit remis en stock → Remboursement • CAS 2 : le produit est détérioré (emballage manquant, produit utilisé, ...) → Le produit est mis à part dans l'entrepôt → Remboursement partiel (décote de 5% sur un produit éditorial et 10% pour les autres produits)
3. Droit de rétractation client (produit refusé)	PREREQUIS	<ul style="list-style-type: none"> • Sollicitation Client (appel, message, réclamation) • Tout type de commande livrée ou refusée à la livraison • Délai des 14 jours respecté (à compter de la livraison du bien commandé)
	CONTEXTE LITIGE	Le produit a été refusé lors de la livraison.
	ACTION WEAVERN	Vérification du tracking retour du produit
	REPONSE APPOREE AU CLIENT FINAL	<ul style="list-style-type: none"> • CAS 1 : le produit est intact → Produit remis en stock → Remboursement • CAS 2 : le produit a été abîmé pendant le transport → Le produit est mis à part dans l'entrepôt

		→ Remboursement
4. Article non conforme à la description	PREREQUIS	<ul style="list-style-type: none"> • Sollicitation Client (appel, message, réclamation) • Le produit reçu est différent de celui commandé : mauvaise couleur / pas le bon nombre d'article / erreur référence
	CONTEXTE LITIGE	Client a reçu le mauvais produit.
	DOCUMENTS DEMANDES AU CLIENT FINAL	Photo du produit réceptionné : le produit doit être de la mauvaise couleur / pas dans le nombre d'article commandé / être un produit différent du produit commandé.
	ACTION WEAVERN	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification de la référence du produit envoyé à l'entrepôt • Edition d'une étiquette prépayée au client
	REPONSE APPOREE AU CLIENT FINAL	<ul style="list-style-type: none"> • Solution privilégiée : geste commerciale (produit éditorial : 5%, produit technique : 10%) • Solution alternative : retour produit et remboursement
5. Article abimé durant le transport	PREREQUIS	<ul style="list-style-type: none"> • Sollicitation Client (appel, message, réclamation) • Tout type de montant commande (sans seuil) • Déclaration casse dans les 72h (ET/OU réserves émises)
	CONTEXTE LITIGE	Client reçoit un produit cassé durant le transport.
	DOCUMENTS DEMANDES AU CLIENT FINAL	Photo/vidéo du produit réceptionné : vérification de l'emballage et/ou état de fonctionnement du produit.
	ACTION WEAVERN	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification du bon de livraison pour identifier si des réserves ont été émises • Edition d'une étiquette prépayée au client
	REPONSE APPOREE AU CLIENT FINAL	<ul style="list-style-type: none"> • CAS 1 : Le client a émis des réserves → Solution privilégiée : geste commerciale (produit éditorial : 5%, produit technique : 10%) → Solution alternative : retour produit et remboursement • CAS 2 : Le client s'est manifesté dans les 72h → Solution privilégiée : geste commerciale (produit éditorial : 5%, produit technique : 10%) → Solution alternative : retour produit et remboursement
6. Annulation commande	PREREQUIS	Sollicitation Client (appel, message, réclamation)
	CONTEXTE LITIGE	Le client souhaite annuler sa commande alors que celle-ci a déjà été débitée.
	REPONSE APPOREE AU CLIENT FINAL	L'annulation de la commande n'est pas possible, il faudra alors que le client refuse sa commande ou exerce son droit de rétractation (voir motif « Droit de rétractation client »).

