

## Conditions générales d'utilisation

Les présentes conditions générales ont vocation à régir les termes et conditions de votre utilisation de l'application « Conshumeur », ainsi que du site internet [www.conshumeur.com](http://www.conshumeur.com). Elles constituent un accord juridiquement contraignant liant l'utilisateur de l'application et du site à son éditeur.

L'éditeur de l'application et du site est la société CONSHUMEUR, dont les coordonnées complètes figurent sur son site internet, accessibles au lien suivant : [www.conshumeur.com/mentionslegales/](http://www.conshumeur.com/mentionslegales/).

L'utilisation de tout ou partie de l'application ou du site emporte acceptation des présentes conditions générales. Tout internaute créant un compte et/ou effectuant une action sur l'application ou le site déclare avoir préalablement pris connaissance des conditions générales et s'engage à les respecter sans réserve.

La version en ligne des conditions générales est la seule opposable pendant toute la durée d'utilisation de l'application et du site et jusqu'à la mise en ligne d'une nouvelle version.

### Table des matières

1. Objet
2. Définitions
3. Accès à la Plateforme – Inscription
4. Abonnement
5. Publication d'un avis
6. Rémunération des avis
7. Réponses aux commentaires
8. Publication de la notation
9. Messagerie instantanée
10. Résiliation
11. Engagements des Internauts
12. Gestion de la Plateforme
13. Propriété intellectuelle
14. Liens hypertextes
15. Responsabilité
16. Modification des conditions générales – Droit de rétractation
17. Droit applicable et litiges
18. Stabilité

#### 1. Objet

Conshumeur est une plateforme qui a pour vocation de renouer le lien entre consommateurs et commerçants en permettant aux consommateurs de noter les commerces qu'ils fréquentent de manière rémunérée et aux commerçants de communiquer avec leurs clients ainsi que de répondre à leurs avis et sollicitations.

Elle permet :

- aux commerçants de mettre en avant leur points forts et d'améliorer leur relationnel client ;
- aux consommateurs de donner une note aux commerçants et de partager une note, un commentaire, un vocal, une photo ou une vidéo sur tous les aspects de leurs expériences de consommation.

La plateforme Conshumeur met à la disposition des commerçants et des consommateurs un outil d'échange, sur laquelle ils disposent chacun d'un espace personnel dans lequel gérer leur profil et leurs avis.

## 2. Définitions

Les mots et expressions ci-après commençant par une lettre majuscule, au singulier ou au pluriel, sont employés dans les présentes avec la signification suivante :

- ☒ Application : désigne l'application « Conshumeur »,
- ☒ Établissement : désigne toute entreprise recevant du public (ERP) susceptible d'être référencée sur la Plateforme,
- ☒ Consommateur : désigne tout particulier inscrit sur la Plateforme. (Les utilisateurs)
- ☒ Éditeur : désigne la société CONSHUMEUR,
- ☒ Internaute : toute personne naviguant sur la Plateforme,
- ☒ Plateforme : désigne l'Application et/ou le Site,
- ☒ Site : désigne le site internet accessible au lien suivant [www.conshumeur.com](http://www.conshumeur.com).

## 3. Accès à la Plateforme – Inscription

### 3.1 Inscription des Consommateurs

L'inscription est obligatoire pour le Consommateur qui souhaite naviguer sur la Plateforme et noter des établissements. Pour assurer la bonne utilisation de la Plateforme, il valide les présentes conditions générales qui viennent régir la relation contractuelle conclue entre le Consommateur et l'Éditeur dès l'inscription.

Tout particulier souhaitant s'inscrire sur la Plateforme doit renseigner son pseudo, son nom et prénom, son adresse email et un mot de passe.

Il peut également se connecter directement par le biais de son compte Google ou Facebook ou son compte Apple.

Il pourra ensuite librement accéder à son espace personnel et modifier son profil ou ajouter une photo. Il consulte par le biais de cet espace le nombre d'avis qu'il a déposé dans la semaine, les fonds collectés (sa cagnotte), l'historique de ses avis ainsi que ses notifications et messages.

Le Consommateur s'engage à fournir des informations exactes et valables, à jour et complètes lors de son inscription sur la Plateforme, puis à les mettre régulièrement à jour afin de garantir leur pertinence et exactitude.

L'Editeur se réserve le droit de demander des informations supplémentaires au Consommateur afin notamment de vérifier le respect des présentes conditions générales ou de lui permettre d'accomplir ses obligations légales ou réglementaires.

Pour plus d'informations sur le traitement des données fournies ainsi que vos droits à cet égard, vous pouvez consulter la rubrique « Charte de confidentialité ».

### 3.2 Inscription des Commerçants

Toute entreprise recevant du public (ERP) au sens de la réglementation en vigueur, immatriculée en France auprès du Registre du commerce et des sociétés ou du Répertoire des métiers, peut s'inscrire sur la Plateforme.

Tout établissement présent sur Google Business est automatiquement référencé sur la Plateforme, qu'il y soit inscrit ou non.

L'inscription est obligatoire pour le Commerçant qui souhaite mettre à jour les informations qui le concernent (logo, coordonnées, horaires...) ou souscrire un pack payant afin de bénéficier des prestations détaillées dans les présentes conditions générales.

Tout établissement s'inscrivant sur la Plateforme doit renseigner son nom et prénom ou sa dénomination sociale, son adresse postale, son adresse email et un mot de passe. Il choisit également la catégorie dans laquelle il souhaite être référencé (alimentaire, santé, mode et beauté, voyages...).

Pour assurer la bonne utilisation de la Plateforme, il valide les présentes conditions générales qui viennent régir la relation contractuelle conclue entre le Commerçant et l'Éditeur dès l'inscription.

L'établissement s'engage à fournir des informations exactes et valables, à jour et complètes lors de son inscription sur la Plateforme, puis à les mettre régulièrement à jour afin de garantir leur pertinence et exactitude.

L'Editeur se réserve le droit de demander des informations supplémentaires aux établissements afin notamment de vérifier le respect des présentes conditions générales ou de lui permettre d'accomplir ses obligations légales ou réglementaires.

Dès lors que l'établissement est inscrit sur la Plateforme, il peut accéder à son espace personnel depuis lequel il peut gérer ses informations et accéder aux différents services auxquels il a souscrit (consultation des avis clients, gestion de l'abonnement, édition d'un QR code ou d'un indice de satisfaction...).

Pour plus d'informations sur le traitement des données fournies ainsi que vos droits à cet égard, vous pouvez consulter la rubrique « Charte de confidentialité ».

#### 4. Abonnement

Lors de son inscription sur la Plateforme, tout établissement choisit le pack et les services dont il souhaite bénéficier.

L'inscription peut d'abord se faire gratuitement. Le Commerçant a alors accès à son compte et peut modifier ses informations. Il reçoit également une notification par email lorsqu'un avis est déposé.

L'établissement peut également souscrire à ;

Pack	Tarif mensuel hors taxes
Pack Basic	Gratuit
Pack Premium	29,99 euros

Des factures mensuelles seront mises à disposition du Commerçant sur son espace personnel.

Le paiement de l'abonnement se fait exclusivement par prélèvement SEPA. Le Commerçant transmet à l'Editeur une autorisation de prélèvement SEPA dûment complétée lors de son inscription sur la Plateforme.

L'ensemble des opérations relatives à la mise en place du prélèvement SEPA, et notamment l'expression du consentement du Commerçant au mandat SEPA, seront réalisées par biais de la plateforme Stripe.

Stripe est une suite d'API offrant des solutions de traitement des paiements et de commerce en ligne pour les entreprises de toutes tailles.

Le prélèvement sera effectué lors de l'inscription puis tous les mois à la même date.

Toute refus de prélèvement entraînera de plein droit l'application de pénalités pour retard de paiement, calculées sur la base de trois (3) fois le taux d'intérêt légal.

Ces pénalités seront exigibles sur simple demande de l'Editeur et calculées sur la base des sommes facturées et impayées. Par ailleurs, et conformément à l'article L. 441-6 du Code de commerce, l'Editeur sera également débiteur de plein droit d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante euros (40 €).

Au surplus, l'Editeur sera fondé à suspendre l'accès du Commerçant à son compte tant qu'il ne reprendra pas le paiement de son abonnement.

## 5. Publication d'un avis

Tout Consommateur inscrit sur la Plateforme donner son avis sur son expérience chez un établissement en donnant une note allant de 1 à 5, ainsi qu'en laissant un commentaire vocal, une photo, ou une vidéo.

Les Commerçants ayant souscrit un pack payant peuvent également décider de publier des questionnaires de satisfaction sur leur page afin d'avoir des retours sur des questions précises.

Il navigue sur la Plateforme via la carte ou la liste des Commerçants. Le service de géolocalisation permet, s'il est activé, de cibler les Commerçants présents autour du Consommateur. Il peut également réaliser une recherche afin de trouver le Commerçant de son choix ou naviguer dans les différentes catégories de Commerçants (alimentaire, mode et beauté, culture, sport...).

Le résultat des recherches est classé de la manière précisée dans la page « Modalités de référencement et de classement ».

L'avis laissé par le Consommateur peut porter sur tous les aspects de sa visite chez le Commerçant : le magasin, les équipes, l'infrastructure, les produits, le parking, les opérations commerciales, un vendeur...

Les Consommateurs s'engagent à laisser des avis fidèles, retranscrivant leur expérience chez le Commerçant et qui ne sont pas mensongers ou diffamatoires.

L'Éditeur se réserve le droit de retirer un avis si l'une de ces conditions n'est pas remplie ou si l'avis est considérée comme préjudiciable à son image ou à celle de la Plateforme, ou encore si l'avis ne respecte pas les dispositions légales et réglementaires, ainsi que les présentes conditions générales.

Tout Internaute aura également la possibilité de signaler un avis s'il pense qu'il est susceptible d'être contraire à une de ces exigences (avis raciste, insultes, démarchage commercial...). L'Editeur prendra connaissance du signalement et pourra retirer l'avis s'il n'est pas conforme.

Les avis ne font l'objet d'aucune contrepartie et reflètent l'opinion des Consommateurs et non celle de l'Editeur de la Plateforme.

Les modalités de soumission et de publication des avis est détaillée dans la page « Avis des utilisateurs ».

## 6. Rémunération des avis

Les consommateurs sont rémunérés pour les avis qu'ils laissent sur les établissements présents sur la plateforme.

Ils sont informés lorsqu'ils naviguent sur la carte du statut de l'établissement par la couleur de son icône : rouge pour les établissements qui ne sont pas inscrits, bleu pâle pour les établissements inscrits ayant souscrit un pack payant.

La rémunération des avis se fait par échelle d'euros :

- Un avis rédigé ou vocal : 0,025 centimes d'euros
- Un avis rédigé ou vocal complété d'une photo : 0,05 centimes d'euros
- Un avis sous forme d'une vidéo : 0,10 centimes d'euros
- 

La rémunération des avis se fait par échelle de points :

- Un avis rédigé ou vocal : 50 points
- Un avis rédigé ou vocal complété d'une photo : 100 points
- Un avis sous forme d'une vidéo : 200 points

Ils peuvent à tout moment consulter le statut de leur cagnotte dans leur espace personnel et, dès lors que la somme dépasse 5000 points, demander son versement sur leur compte bancaire, sur l'IBAN fourni, ou sur leur compte Lydia.

Les consommateurs ne peuvent pas recevoir leur paiement 48 h après leur inscription pour sécuriser l'usage de logiciels malveillants, robots et abus en tout genre.

Ils sont informés par SMS ou email lors de la réalisation du versement.

La cagnotte ainsi que l'ensemble des virements sont gérés par la plateforme LYDIA (<https://www.lydia-app.com/>). La responsabilité de l'Editeur ne pourra être engagée en cas de dysfonctionnement de ce service.

Les consommateurs financent eux-même les frais de transaction.

## 7. Réponses aux commentaires

Les établissements ayant souscrit un pack payant peuvent consulter les avis laissés par leurs clients et répondre à ces commentaires.

Leur réponse est visible pour les autres établissements.

Les établissements s'engagent à rester courtois dans leurs réponses et, de manière générale, à respecter les présentes conditions générales.

L'Éditeur se réserve le droit de retirer une réponse si l'une de ces conditions n'est pas remplie ou si la réponse est considérée comme préjudiciable à son image ou à celle de la Plateforme, ou encore si la réponse ne respecte pas les dispositions légales et réglementaires, ainsi que les présentes conditions générales.

#### 8. Publication de la notation

Chaque Commerçant ayant souscrit un pack payant peut éditer un QR code à afficher dans son établissement, afin de permettre aux Consommateurs d'accéder directement à sa page sur la Plateforme et de laisser plus facilement des avis.

Les établissements peuvent également télécharger dans leur espace personnel leur indice de satisfaction client, disponible sous forme d'un visuel avec une courbe de satisfaction, une moyenne de satisfaction, un nombre de commentaires et une note globale.

Ils peuvent ainsi afficher leur « e-réputation » dans leur établissement.

#### 9. Messagerie instantanée

Le consommateur a la possibilité, sur la page de chaque établissement, d'envoyer un message via la messagerie instantanée.

Les Consommateurs peuvent ainsi choisir d'envoyer un message aux établissements afin de poser une question, commenter une expérience dans leur établissement, solliciter des précisions sur un produit, demander un rendez-vous...

#### 10. Résiliation

La relation contractuelle entre le Commerçant et l'Éditeur pourra être résiliée à tout moment par chacun d'eux, par lettre recommandée avec accusé de réception, sous réserve de respecter un préavis de 30 jours.

En outre, tout abonnement pourra être résilié par email envoyé à l'adresse [contact@conshumeur.com](mailto:contact@conshumeur.com) en respectant le même préavis.

#### 11. Engagements des Internautes

Chaque Internaute s'engage à utiliser la Plateforme dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires applicables ainsi que des présentes conditions générales.

Il garantit l'exactitude des données fournies et est seul responsable de la fiabilité, de la qualité, de l'intégrité, de la licéité et de la pertinence des informations transmises ou publiées.

Les Internautes sont pleinement avertis du risque lié à la perte ou au vol de leurs identifiants de connexion ou de toute autre utilisation frauduleuse de leur compte personnel. Ils sont seuls

responsables de la sécurité de leur compte, de sorte que toute activité liée à ce dernier est réputée avoir été effectuée par l'Internaute.

Il est interdit de publier tout contenu :

- Frauduleux, faux ou trompeur sur un Internaute, un produit ou un établissement ;
- Diffamatoire, calomnieux, obscène, pornographique, vulgaire ou choquant ;
- Incitant à la discrimination, au fanatisme, au racisme, à l'intolérance, à la haine, au harcèlement ;
- De nature à causer un préjudice à l'encontre d'un individu ou d'un groupe ;
- Violent ou menaçant ou faisant la promotion de la violence ;
- Encourageant les activités ou l'usage de substances illégales ou dangereuses ;
- Enreignant les présentes conditions générales ou la politique d'avis des utilisateurs.

Conshumeur se réserve le droit de bannir ou de supprimer un compte dans la mesure où il ne respecte pas les conditions générales de vente, et d'utilisation de la solution.

L'utilisateur est averti d'une notification qui lui fait perdre l'intégralité de sa cagnotte et de manière instantanée.

Pour toute réclamation "fondée" sur la base d'une potentielle erreur de la modération Conshumeur, les utilisateurs peuvent contacter l'assistance à l'adresse [Contact@conshumeur.com](mailto:Contact@conshumeur.com)

## 12. Gestion de la Plateforme

L'Éditeur se réserve le droit de modifier unilatéralement à tout moment tout ou partie de la Plateforme, notamment en cas d'évolutions techniques, légales ou jurisprudentielles, ou encore lors de la mise en place de nouveaux services.

Il pourra également, à tout moment :

- Suspendre, interrompre ou limiter l'accès à tout ou partie de la Plateforme ;
- Réserver l'accès de la Plateforme, ou de certaines parties, à une catégorie déterminée d'Internautes ;
- Supprimer toute information qui pourrait en perturber le fonctionnement ou entrer en contradiction avec des dispositions légales ou réglementaires ;
- Suspendre la Plateforme afin de procéder à des mises à jour.

L'Éditeur se réserve également le droit de suspendre à tout moment le compte d'un Internaute, notamment en cas de violation des présentes conditions générales, ou des dispositions légales ou réglementaires.

## 13. Propriété intellectuelle

### 13.1 Contenu de la Plateforme



Toutes les marques, photographies, textes, commentaires, illustrations, images animées ou non, séquences vidéo, sons, ainsi que toutes les applications informatiques qui pourraient être utilisées pour faire fonctionner l'Application ou le Site et plus généralement tous les éléments reproduits ou utilisés sur la Plateforme sont protégés par les lois en vigueur au titre de la propriété intellectuelle.

A l'exclusion des contenus mis en ligne par les Internaute, ils sont la propriété pleine et entière de l'Éditeur ou de ses partenaires. Toute reproduction, représentation, utilisation ou adaptation, sous quelque forme que ce soit, de tout ou partie de ces éléments, y compris les applications informatiques, sans l'accord préalable et écrit de l'Éditeur, sont strictement interdites. Le fait pour l'Éditeur de ne pas engager de procédure dès la prise de connaissance de cette utilisation non autorisée ne vaut pas acceptation desdites utilisations et renonciation aux poursuites.

### 13.2 Contenu mis en ligne par un Commerçant sur la Plateforme

La Plateforme permet aux Commerçants de mettre en ligne des informations et éléments concernant leurs établissements. Ce contenu peut être protégé par divers droits de propriété intellectuelle. Il en est conséquence interdit de retirer, altérer ou masquer ce contenu, ainsi que de le reproduire sous quelque forme que ce soit, sans l'accord du Commerçant l'ayant publié.

En publiant du contenu sur la Plateforme, les Commerçants accordent à l'Éditeur une licence non exclusive pour accéder à, utiliser, stocker, reproduire, modifier, transmettre, diffuser et exploiter de toute autre manière ce contenu afin de promouvoir la Plateforme.

Les Commerçants sont seuls responsables de l'ensemble du contenu qu'ils publient sur l'Application ou le Site. En conséquence, ils garantissent être propriétaires du contenu ou disposer de tous droits nécessaires pour le publier et octroyer tous droits à l'Éditeur. Ils garantissent également que la publication de ce contenu ainsi que son utilisation par l'Éditeur ne viole aucun droit de propriété intellectuelle sur ce contenu et n'entraîne la violation d'aucune loi ou règlement applicable.

L'Éditeur ne saurait être tenu responsable de toute violation des droits de propriété intellectuelle des Commerçants qui pourraient en raison de leur utilisation de la Plateforme.

### 14. Liens hypertextes

L'Application ou le Site peuvent contenir des liens vers des sites web édités par des tiers.

Toute information accessible via un lien vers d'autres sites n'est pas sous le contrôle de l'Éditeur, qui décline toute responsabilité quant à leur contenu.

### 15. Responsabilité

La responsabilité de l'Éditeur ne peut être engagée en cas de défaillance, panne, difficulté ou interruption de fonctionnement, empêchant l'accès à la Plateforme ou à une de ses fonctionnalités.

Le matériel de connexion à la Plateforme utilisé est sous l'entière responsabilité des Internaute, qui doivent prendre toutes les mesures appropriées pour protéger leur matériel et leurs propres données.

L'Éditeur ne pourra être tenu responsable en cas de poursuites judiciaires à l'encontre d'un Internaute :

- Du fait de l'usage de la Plateforme ou de tout service accessible via Internet,
- Du fait du non-respect par un Internaute des présentes conditions générales.

L'Éditeur n'est pas responsable des dommages causés aux Internaute, à des tiers ou à l'équipement du fait de la connexion ou de l'utilisation de la Plateforme. Les Internaute renoncent en conséquence à toute action contre l'Éditeur de ce fait.

#### 16. Modification des conditions générales – Droit de rétractation

L'Éditeur se réserve le droit de modifier unilatéralement, à tout moment et sans préavis, les présentes conditions générales.

Les Internaute sont soumis aux termes et conditions des conditions générales en vigueur au moment où ils utilisent la Plateforme. Si une stipulation de ces conditions générales est réputée non valide, nulle, ou inapplicable, quelle qu'en soit la raison, cette stipulation n'affectera pas la validité et l'opposabilité des stipulations restantes.

En acceptant les présentes conditions générales, les Internaute expressément qu'elles soient mises en œuvre avant l'expiration du délai de rétractation et renoncent à leur droit de rétractation sur le présent contrat, conformément aux dispositions de l'article L. 221-28 du Code de la consommation, lorsque celui-ci trouve à s'appliquer.

#### 17. Droit applicable et litiges

Les présentes conditions générales sont régies par la loi française et soumises à la compétence des tribunaux de Toulouse, sous réserve d'une attribution de compétence spécifique découlant d'un texte de loi ou réglementaire particulier.

Tout litige n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de nos services peut être soumis gratuitement à la médiation en contactant CM2C par le biais de leur site internet <https://www.cm2c.net>.

Vous pouvez également présenter une demande de médiation sur la plateforme de résolution des litiges de la Commission européenne :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

## 18. Stabilité

La nullité, l'inopposabilité, ou, plus généralement, l'absence d'effet de l'une quelconque des stipulations des présentes conditions générales n'affectera pas le reste des conditions générales, lesquelles seront exécutées comme si cette stipulation n'avait jamais existé à condition, toutefois, que cette nullité, inopposabilité ou absence d'effet ne compromette pas l'équilibre des conditions générales et que la stipulation en cause n'ait pas été une condition déterminante du consentement de l'Internaute ou de l'Editeur.