

## Conditions d'utilisation de Youstice

1. **Utilisation de Youstice.** Youstice est une plateforme en ligne accessible à travers le monde et permettant aux utilisateurs de résoudre leurs litiges.

2. La plateforme est éditée et le service fourni par Youstice France SAS, société Française, au capital de 4,000 EUR dont le siège social est situé en 58 Avenue de Wagram, 75017 Paris, France, RCS Paris 814 630 067, SIRET 814 630 067 00019.

3. **Droits d'utilisation du vendeur.** Le vendeur (Vous) a le droit d'utiliser Youstice du moment qu'il respecte les dispositions de l'accord utilisateur (L'accord), comprenant les présentes conditions d'utilisation de Youstice, et la liste des prix en vigueur de Youstice et sous réserve de respecter les prérequis suivants :

- être un professionnel ;
- être en conformité avec la réglementation Informatique et libertés dans le cadre de son activité professionnelle ;
- disposer de la capacité juridique leur permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales ;
- disposer d'un équipement informatique adapté pour accéder au site ;
- disposer d'une adresse de courrier électronique valable ;
- être informé que son engagement ne nécessite pas de signature manuscrite ou électronique. L'acceptation des présentes conditions par voie électronique a, entre les parties, la même valeur probante que l'accord sur support papier.

5. Le vendeur s'engage à n'utiliser la plateforme que dans les seules conditions définies aux présentes et en outre :

- à n'utiliser la plateforme que dans les conditions définies par Youstice ;
- à ne pas détourner l'utilisation de la plateforme à des fins personnelles ;
- à ne commettre aucun acte de contrefaçon ;
- à ne pas harceler autrui.

6. Le vendeur, en tant qu'utilisateur est responsable de son utilisation de la plateforme. Il s'engage à utiliser la plateforme de façon loyale, dans le respect des présentes conditions générales, des lois et règlements applicables, notamment les lois relatives à la propriété intellectuelle et industrielle, à l'informatique, aux fichiers et à la vie privée.

7. Le vendeur s'interdit de collecter de quelque manière que ce soit des informations sur les internautes et utilisateurs, manuellement ou de manière automatisée, en particulier les adresses de courrier électronique, sans leur consentement, notamment en vue de l'envoi de prospections non sollicitées ou spams, de chaînes de courriers électroniques.

8. **Opposabilité des présentes conditions d'utilisation.** Les présentes conditions d'utilisation sont opposables au vendeur dès leur acceptation par ce dernier lors de l'inscription sur le site Youstice.

Dans tous les cas, à la date de la première utilisation de la plateforme Youstice par le vendeur, les conditions d'utilisation sont réputées lues et applicables. Youstice se réserve le droit d'apporter aux présentes conditions d'utilisation toutes les modifications qu'elle jugera nécessaires et utiles. Les présentes conditions d'utilisation sont opposables pendant toute la durée d'utilisation de la plateforme et jusqu'à ce que de nouvelles conditions d'utilisation remplacent les présentes. Tout usage de la plateforme Youstice par le vendeur après les modifications des conditions d'utilisation vaut acceptation par ce dernier des nouvelles conditions. Toute modification des présentes conditions d'utilisation vous sera notifiée par mél 30 jours avant la mise en ligne des nouvelles conditions. Un mél indiquant votre acceptation des nouvelles conditions vous sera envoyé attestant de votre utilisation de la plateforme après la mise en ligne des nouvelles conditions.

**9. Modalités d'accès à la plateforme et codes d'accès.** . L'accès à la plateforme n'est possible qu'après identification de l'utilisateur au moyen des codes d'accès : une adresse mél valide et un mot de passe.

10. Youstice se réserve le droit, sans préavis, ni indemnité, de fermer temporairement ou définitivement la plateforme ou l'accès à un ou plusieurs services à distance pour effectuer une mise à jour, des modifications ou changement sur les méthodes opérationnelles sans que cette liste ne soit limitative. Youstice n'est pas responsable des dommages de toute nature qui peuvent résulter de ces changements et/ou d'une indisponibilité temporaire ou encore de la fermeture définitive de tout ou partie du site ou de la plateforme. L'utilisateur est seul responsable de la préservation et de la confidentialité de son mot de passe et, par conséquent, des conséquences d'une divulgation involontaire à quiconque. Toute utilisation de la plateforme à partir du mot de passe attribué à l'utilisateur est présumée comme émanant exclusivement de l'utilisateur.

**11. Frais d'utilisation de Youstice.** Votre utilisation de Youstice est assujettie au paiement de frais. Le montant des frais associés à l'utilisation de notre(nos) service(s) provient de la liste de prix de Youstice en vigueur au moment où vous achetez un (des) service(s) particulier(s).

**12. Boutiques associées.** L'accord s'applique à vous ainsi qu'à toutes les boutiques que vous aurez enregistrées sur la plateforme de Youstice (Vos boutiques associées). En acceptant les termes de l'accord, vous acceptez également que toutes vos boutiques associées soient liées par cet accord.

**13. Propriété intellectuelle.** L'ensemble des éléments de propriété intellectuelle présents sur la plateforme, qu'ils soient liés à la propriété littéraire et artistique, à la propriété industrielle ou au savoir faire sont et demeurent la propriété entière et exclusive de Youstice et les présentes conditions n'emportent aucune cession d'aucune sorte de droits de propriété intellectuelle sur les éléments appartenant à Youstice au bénéfice du vendeur.

14. Toute reproduction et/ou représentation, totale ou partielle d'un de ces éléments, sans l'autorisation expresse de Youstice, est interdite et constituerait notamment mais non exclusivement une contrefaçon sanctionnée par les dispositions du Code de la propriété intellectuelle.

15. En conséquence, le vendeur s'interdit tout agissement et tout acte susceptible de porter atteinte directement ou non aux droits de propriété intellectuelle de Youstice.

**16. Logo de Youstice.** Vous avez toutefois le droit d'utiliser le logo de Youstice dans la limite des conditions décrites ci-dessous. A ce titre, Youstice concède, à titre gracieux, une licence d'utilisation du logo pour le seul usage et dans les limites fixées par les présentes conditions, pour la durée de l'Accord. Le vendeur s'interdit de porter atteinte directement ou indirectement à l'image de marque développée par Youstice, ainsi qu'aux nom, marque, logo ou signe distinctif sous lesquels le vendeur est autorisé à mentionner Youstice en application de l'Accord.

17. Ce logo est une marque dont Youstice est propriétaire, aussi votre droit de l'utiliser est assujéti à votre respect continu et ininterrompu des conditions suivantes :

a. Vous devez afficher le logo de Youstice sur votre (vos) site(s) web actif(s), associer un lien à ce logo et le présenter à votre clients comme étant un lien vers une page où ils pourront obtenir la résolution de leurs éventuelles réclamations;

b. Vous devez à tout moment vous efforcer de respecter des normes élevées de résolution des réclamations de vos clients. Ces normes comprennent entre autres (i) l'obtention d'un taux élevé **d'accords avec vos clients** suite à leurs réclamations; et (ii) la **mise en pratique** des conditions de tous les accords conclus et/ou décisions rendues par les arbitres nommés par les prestataires de règlement des litiges en ligne (ODR). **Votre défaut de répondre** à une réclamation à votre encontre ou votre incapacité à permettre à un client qui réclame, d'escalader sa plainte auprès d'une entité de REL qui a été de manière générale sélectionnée par vos soins sera considéré comme équivalent au non-respect des conditions de l'accord conclu ou décision rendue.

18. Youstice surveille en permanence le respect des critères ci-dessus. La teneur exacte des critères que vous devrez respecter dépend de la taille et du type de la boutique en ligne, et est amené à évoluer dans le temps. Conformément à notre droit de limiter, suspendre ou annuler votre droit d'utilisation de Youstice (y compris le logo de Youstice) sans préavis, dans le cas énoncé dans le paragraphe 6 ci-dessous, nous vous informerons par avance et par email si vos statistiques posent un risque de non-respect de critères spécifiques.

19. **Les valeurs moyennes des critères qui sont attendues** sont (i) taux de **90%** d'accords conclus avec vos clients et (ii) taux de **98%** d'implémentation des termes de l'accord. Le recours à la plateforme n'exclut pas pour les parties la possibilité de former un recours par le biais des procédures judiciaires, et les utilisateurs acceptent que la solution proposée via la plateforme pourrait être différente de la décision d'un tribunal appliquant les dispositions légales.

20. **Divulgateion des données.** Pendant la durée de l'Accord, les labels de confiance et commerces en ligne dont vous êtes partenaires à travers le monde utiliseront le logo de Youstice afin de pouvoir vous évaluer en tant que vendeur. En acceptant cet Accord vous acceptez également que pendant la durée de l'Accord, Youstice puisse communiquer les données suivantes aux marques de confiance et commerces en lignes dont Youstice est également partenaire :

- le nom de votre société ainsi que l'URL de votre site web;
- les statistiques anonymes de résolution des réclamations à votre encontre;
- si oui ou non vous autorisez vos acheteurs à transmettre leurs réclamations à des prestataires de règlement des litiges en ligne, lesquels nommeront ensuite un arbitre qui devra rendre une décision contraignante;
- le cas où vous n'auriez pas respecté les termes de l'Accord et qu'en conséquence Youstice a mis fin à l'Accord et supprimé votre accès à la plateforme.

Youstice a également le droit de publier ces données.

21. **Résiliation de l'accord.** L'accord peut être résilié et par conséquent votre accès aux services de Youstice, y compris l'usage du logo de Youstice, peut être supprimé pour les raisons suivantes :

- a. Il n'est pas possible de mettre fin à l'Accord pendant la durée de votre période de souscription. Cependant, vous avez toujours le droit d'annuler votre compte avec effet immédiat en cliquant

sur « annuler le compte » dans votre Profil. Votre accord sera automatiquement renouvelé après le paiement d'une nouvelle souscription à la fin de la période de souscription en cours.

b. Nous (Youstice) avons le droit de limiter, suspendre ou retarder l'activation du(des) service(s) que vous avez commandés, et de résilier l'Accord avec effet immédiat, au cas où les frais qui étaient convenus n'ont pas été payés dans les délais prévus.

c. Nous (Youstice) avons le droit de mettre fin à l'Accord avec effet immédiat sans indemnité ni remboursement, si vous ne respectez pas les termes de l'Accord. Cela comprend, sans que cette liste soit limitative, le non-respect des conditions d'utilisation du logo de Youstice, par exemple si vous retirez, désactivez ou supprimez de votre site web de quelque façon que ce soit le lien vers la plateforme de Youstice. Nous (Youstice) avons le droit de limiter, suspendre ou retarder l'activation du(des) services que vous avez commandé(s), et de résilier l'Accord avec effet immédiat, à notre seule discrétion, si nous déterminons qu'il existe un risque d'utilisation matérielle abusive, de comportement frauduleux ou de toute autre activité illégale liée à, ou en connexion à, votre utilisation de Youstice, suite à l'envoi par nos soins d'un courrier électronique vous en informant et décrivant le comportement frauduleux ou l'activité illégale concernée.

## 22. Autres dispositions:

a. Il est impossible de garantir que tous les litiges qui seront traités par Youstice seront résolus.

PAR CONSEQUENT, VOUS COMPRENEZ ET ACCEPTEZ QUE YOUSTICE N'A AUCUNE RESPONSABILITÉ VIS-À-VIS DES LITIGES ET REFUSE DONC TOUTE RESPONSABILITÉ QUELLE QU'ELLE SOIT A CE TITRE.

La responsabilité de Youstice ne saurait être recherchée en cas d'usage frauduleux ou abusif ou dû à une divulgation volontaire ou involontaire à quiconque de l'identifiant et/ou du mot de passe de connexion au compte du vendeur.

Youstice ne saurait être responsable de la violation des présentes conditions générales par un autre vendeur ou par un autre utilisateur ni de leur agissements sur la plateforme qu'ils soient ou non constitutifs d'une faute.

b. **Éligibilité.** Notre plateforme Youstice est destinée à être utilisée uniquement par des personnes de 18 ans et plus. Tout accès de la plateforme de Youstice par un mineur est expressément interdit. En accédant à et en utilisant Youstice, vous confirmez avoir 18 ans ou plus.

c. **Spécificités techniques.** Youstice s'efforce de fournir un service de qualité. Elle permet aux utilisateurs d'utiliser les moyens de communication mis à leur disposition dans les meilleures conditions possibles. En raison de la nature et de la complexité du réseau de l'internet, et en particulier, de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer les données d'informations, Youstice fait ses meilleurs efforts, conformément aux règles de l'art, pour permettre l'accès et l'utilisation de la plateforme. Youstice ne saurait, en effet, assurer une accessibilité ou une disponibilité absolue de la plateforme permettant l'accès au service.

LE SITE WEB, LA PLATEFORME ET LES SERVICES DE YOUSTICE SONT FOURNIS «EN L'ETAT », C'EST À DIRE SANS GARANTIE QUELLE QU'ELLE SOIT, EXPRESSE OU IMPLICITE. YOUSTICE NE GARANTIE AUCUNEMENT QUE SON SITE WEB, SA PLATEFORME OU SES SERVICES SERONT CONFORMES A VOS BESOINS.

d. **Limitation de responsabilité.** VOUS RECONNAISSEZ ET ACCEPTEZ QUE, DANS LA MESURE OÙ LA LOI LE PERMET, VOUS SUPPORTEREZ LA TOTALITÉ DU RISQUE ENCOURU PAR VOTRE ACCÈS ET VOTRE UTILISATION DE NOTRE SITE WEB, NOTRE PLATEFORME ET NOS SERVICES. EN AUCUN CAS, ET SI LA

RESPONSABILITE DE YOUSTICE DEVAIT ETRE RETENUE, LE MONTANT DES SOMMES QUE YOUSTICE POURRAIT VERSER AU TITRE DE SA RESPONSABILITE TOUS DOMMAGES ET FAITS GENERATEURS CONFONDUS, ISSUE DE, OU ASSOCIEE A CES TERMES OU ISSUE DE L'USAGE OU DE L'INCAPACITE D'UTILISER LE SITE WEB, LA PLATEFORME OU LES SERVICES DE YOUSTICE, N'EXCÉDERA LE MONTANT QUE VOUS AUREZ PAYÉ À YOUSTICE POUR L'UTILISATION DU SITE WEB, DE LA PLATEFORME OU DES SERVICES AU COURS DES DOUZE (12) MOIS PRÉCÉDANT LA DEMANDE D'INDEMNITÉ, DANS LE CAS OÙ VOUS AVEZ EFFECTUÉ UN PAIEMENT À YOUSTICE; OU, SI VOUS N'AVEZ EFFECTUÉ AUCUN PAIEMENT À YOUSTICE, CENT DOLLARS AMÉRICAINS (\$100).

e. **Convention de preuve.** L'ensemble des informations échangées par voie électronique (mel ou sms), données d'application mobile, log et données de connexion au site web, ... sont opposables à titre de preuve vous et Youstice. L'archivage des documents contractuels, commandes et factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

f. **Loi applicable.** L'ACCORD EST REGI PAR LA LOI FRANCAISE.

g. **Contacteur Youstice.** Si vous avez des questions relatives à ces conditions d'utilisation, veuillez contacter Youstice à: [info@youstice.com](mailto:info@youstice.com)