

## CONDITIONS GENERALES DE SERVICE UDEAL (CGS)

### Préambule

Le site disponible à l'adresse <https://udeal.fr> (ci-après dénommé « **le Site** ») est édité par la société UDEAL, (ci-après dénommée « **la Société** » ou « **UDEAL** ») société par actions simplifiée de droit français, immatriculée au Registre des commerces et des sociétés (RCS) de Clermont-Ferrand sous le numéro 834 225 013 et dont le siège social se trouve 56, boulevard Gustave Flaubert – 63000 CLERMONT-FERRAND.

UDEAL dispose de la qualité de distributeur de monnaie électronique, en vertu d'un agrément obtenu auprès de l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel), en sa qualité de mandataire distributeur de l'établissement de paiement électronique MANGOPAY.

MANGOPAY est un établissement de paiement établi au Luxembourg, dont le siège est situé 10 Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg, et qui bénéficie d'une autorisation d'exercer sur le territoire de l'Union Européenne, émanant de la commission de surveillance du secteur financier (CSSF), l'autorité luxembourgeoise compétente en la matière.

Le directeur de publication du site UDEAL est Monsieur Thomas ROUGIER.

Le service clients est joignable :

- Par téléphone non surtaxé du lundi au vendredi, sauf jours fériés, de 10h00 à 18h00 : 01 75 85 02 01.
- Par mail Sept jours sur Sept : [support@udeal.fr](mailto:support@udeal.fr)

### Article 1 : Présentation du service

Le service UDEAL (ci-après dénommé « **le Service** ») a pour objectif, via le Site, d'améliorer la sécurité des paiements et de l'exécution des ventes de biens matériels (ci-après dénommés « **les Deals** ») entre acheteurs et vendeurs ayant créé un compte UDEAL (ci-après dénommés « **les Clients** »).

Le Service organise à cet effet une procédure obligatoire entre acheteur et vendeur, (i) de paiement, notamment par le cantonnement des sommes dues jusqu'à la livraison, et le cas échéant, (ii) de livraison et (iii) d'assurance des biens matériels entre acheteurs et vendeurs Clients du Service. En souscrivant au Service, les parties s'engagent à respecter l'ensemble des étapes, délais et obligations inhérentes au Service, telles que décrites ci-après. Ces obligations respectives ont pour vocation d'assurer une répartition aussi équilibrée que possible des frais et risques liés à une vente de particulier à particulier, à chaque étape de l'exécution d'une vente de biens entre particuliers, afin de minorer les aléas pouvant faire obstacle à la bonne exécution de la vente, notamment en cas de vente à distance.

Les présentes Conditions Générales de Services (ci-après dénommées CGS) s'appliquent aux ventes entre Clients ayant opté pour la remise de la chose vendue en présence des deux Clients (ci-après dénommées « **Vente(s) en main propre** »). Elles ont également vocation à s'appliquer aux Ventes nécessitant de recourir à une solution de livraison postale disponible au sein du Service (ci-après dénommées « **Vente(s) à Distance** »).

Le Service met à disposition des Clients (i) une interface de description du bien vendu, de ses caractéristiques, de son état et de son prix, (le Deal), (ii) une solution de Porte-Monnaie Electronique

ouverte auprès de l'Etablissement de paiement électronique Mangopay, permettant de mettre en œuvre l'approvisionnement, le cantonnement et le paiement du Deal, et mettant à disposition (iii) une solution de livraison de colis obligatoire en cas de Vente à Distance auprès de Colissimo et (iv) une solution d'assurances optionnelle.

Le Service UDEAL ne constitue pas une plateforme de mise en relation, ni un site de petites annonces, ni un service de signature électronique.

## **Article 2 : Création du compte UDEAL**

**Le Client procède par lui-même à la création de son compte UDEAL : il s'interdit de déléguer cette création de compte à quelque tiers que ce soit. Il est responsable de son mail et de son identifiant, et ne le communique pas à des tiers.**

**Le Client a conscience des conséquences financières possibles liées à l'usurpation de ses identifiants. Le Client s'engage à sécuriser son ordinateur en le verrouillant avec un mot de passe complexe, et à utiliser un logiciel anti-virus dont il renouvellera l'abonnement et effectuera les mises à jour.**

**En cas de perte, vol ou divulgation de ses identifiants, le Client s'engage à en informer immédiatement UDEAL :**

- Par téléphone non surtaxé : 01 75 85 02 01.
- par mail : [support@udeal.fr](mailto:support@udeal.fr)

La création d'un compte UDEAL se déroule en 4 étapes.

L'accès au Service est soumis à l'acceptation des Conditions Générales de Service et de la Politique Vie Privée, lors de la création du compte UDEAL. A ce titre, le Client déclare être majeur, et jouir de la capacité juridique lui permettant d'utiliser le Service, à des fins non professionnelles.

Les CGS sont accessibles à l'adresse suivante : [https://udeal.fr/documentation/udeal\\_terms.pdf](https://udeal.fr/documentation/udeal_terms.pdf), et sont accessibles dans l'onglet « vos documents et justificatifs lorsque le Client s'est connecté sur le Service

**1<sup>ère</sup> étape :** Le Client doit choisir un mot de passe complexe, qui associé à son adresse email, lui permettra ultérieurement de se connecter à son compte UDEAL (ci-après dénommé « le Compte » ou le « Compte UDEAL »). Le Client est responsable de la non-divulgation de son mot de passe, et reste responsable de toute utilisation qui pourra être effectuée sous ses identifiants de connexion (adresse email et mot de passe). Il devra en tout état de cause notifier sans délai à UDEAL toute utilisation non autorisée de ses identifiants.

**2<sup>ème</sup> étape :** La création d'un Compte UDEAL requiert la transmission des informations personnelles suivantes : nom, prénom, date de naissance, nationalité, numéro de téléphone mobile, code postal et ville.

**3<sup>ème</sup> étape :** la collecte du numéro de téléphone mobile permet à UDEAL d'adresser au Client un code d'activation sur son téléphone mobile.

**4<sup>ème</sup> étape :** l'insertion de ce code d'activation permet la validation du Compte UDEAL et sa connexion avec son téléphone mobile. Le lien entre le compte UDEAL et le téléphone mobile est nécessaire à la validation de l'ordre de paiement du Client, c'est à dire l'exécution d'un DEAL.

Le Client personne physique agissant à titre non professionnel bénéficie d'un droit de rétractation de 14 jours qu'il peut exercer auprès de UDEAL selon le formulaire disponible en Annexe 1. Sauf demande expresse, un Deal ne peut commencer à être exécuté avant expiration de ce délai de rétractation. Ce droit de rétractation ne peut s'exercer après consommation de la prestation de service à la demande expresse du Client. Il doit donc s'exercer au plus tard :

- pour le vendeur : avant l'invitation à rejoindre le deal qu'il peut transmettre à l'acheteur
- pour l'acheteur : avant la validation d'un DEAL par l'acheteur

### **ARTICLE 3 : Création du Wallet UDEAL MANGOPAY et conditions de fonctionnement**

L'utilisation du Service UDEAL requiert l'ouverture d'un porte-monnaie électronique auprès de MANGOPAY, (ci-après dénommé « **Wallet UDEAL MANGOPAY** » ou « **Wallet** »), régi par les dispositions du Code Monétaire et Financier, les présentes conditions Générales de Services, et les conditions générales Mangopay disponibles à l'adresse [https://udeal.fr/documentation/mango\\_pay\\_terms.pdf](https://udeal.fr/documentation/mango_pay_terms.pdf) et en Annexe 2 des présentes et que le Client accepte lors de la création du compte UDEAL. Les conditions d'utilisation Mangopay sont également disponibles *disponible dans l'interface « Vos documents et justificatifs » au sein du Dashboard*.

Ce Wallet permet au Client d'approvisionner son porte-monnaie électronique en vue d'un Deal, de recevoir le paiement de son Deal, d'obtenir le virement des sommes présentes sur son Wallet vers son compte bancaire, ou d'effectuer des achats si les sommes disponibles sur son Wallet sont suffisantes.

L'ouverture d'un Wallet UDEAL MANGOPAY requiert de fournir préalablement les documents justificatifs d'identité suivants en fonction de l'atteinte de seuils annuels de versements, ou de retraits cumulés sur le Wallet, et qui seront indiqués sur le Service :

- la carte d'identité, le passeport ou le titre de séjour du Client, lisibles,
- un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) à son nom, , sur lequel les fonds disponibles dans le Wallet seront ultérieurement transférés à la demande du Client.
- Le cas échéant, un justificatif de domicile en France de moins de trois mois au nom du Client (facture d'électricité, eau, gaz, téléphonie fixe ou mobile, accès Internet, attestation d'assurance, taxe d'habitation ou taxe foncière, avis d'imposition ;

Le Client devra fournir les justificatifs dans un format JPG, PDF, n'excédant pas la taille de 5 Mo.

UDEAL se réserve le droit de solliciter tout autre justificatif, avant la validation du Wallet ou ultérieurement, au regard des obligations de vérifications imposées par le Code Monétaire et Financier et la politique de gestion de la fraude, de lutte contre le blanchiment et/ou le financement du terrorisme, mise en œuvre par MANGOPAY et/ou UDEAL. Le Client s'engage à les fournir à première demande. A défaut, tout Deal en cours pourra être suspendu, et le cas échéant, le compte pourra être clôturé.

UDEAL se réserve le droit de ne pas valider la création d'un Wallet sans avoir à transmettre de justification, afin de préserver l'efficacité de ses procédures de contrôle. La responsabilité de UDEAL ne pourra être engagée pour quelque raison que ce soit du fait du refus, de la suspension ou de la

clôture d'un Wallet dans le cadre de la lutte contre la fraude, la criminalité, le terrorisme ou le blanchiment de capitaux.

Le Client personne physique agissant à titre non professionnel bénéficie d'un droit de rétractation de 14 jours sur la création de son Wallet, et qu'il peut exercer auprès de UDEAL selon le formulaire disponible en Annexe 1.

Le Client peut renoncer expressément à son droit de rétractation, notamment par la validation du Deal par l'acheteur, pour bénéficier du Service UDEAL au sein du délai de 14 jours.

Après consommation de la prestation de service UDEAL, l'exercice d'un éventuel droit de rétractation par le Client ne permet pas de revenir sur un DEAL exécuté entre acheteur et vendeur : aucun droit de rétractation n'est prévu par la loi dans le cadre d'une vente entre particuliers.

#### **ARTICLE 4 : Prérequis à l'utilisation du Service et liste des biens interdits sur le Service**

L'accès au service requiert (i) une connexion internet (ii) un abonnement mobile (iii) un téléphone mobile (iv) une adresse mail. Il est recommandé aux Clients de détenir un téléphone portable permettant d'accéder à Internet (Smartphone), afin de pouvoir pleinement utiliser le Service, notamment à l'occasion de Ventes à Distance.

Le Client doit détenir un compte bancaire ouvert auprès d'un établissement bancaire situé sur le territoire de l'Union Européenne, à son nom, et sur lequel il est habilité à effectuer toute opération nécessaire. En cas de compte joint, le Client déclare et garantit avoir tous droits nécessaires aux fins d'utiliser le Service.

Le Client vendeur doit détenir l'adresse email de l'acquéreur pressenti, et garantit UDEAL avoir obtenu l'autorisation de l'acquéreur pressenti au bénéfice de UDEAL de pouvoir le contacter aux fins de création d'un compte UDEAL.

Le Client doit fournir des informations et des justificatifs exacts et à jour et s'engage à les mettre à jour sans délai en cas de modification.

#### **Liste des biens interdits sur le Service :**

Le Client s'engage à vendre et/ou acheter des biens matériels licites, et ne portant pas atteinte aux droits des tiers.

Le Client s'interdit d'utiliser la fonctionnalité de vente à distance sur le Service pour les biens interdits par le prestataire de livraison selon ses conditions générales et particulières, et notamment les biens suivants :

- Denrée périssable, ou nécessitant le respect de la chaîne du froid.
- Vente d'armes (montées et/ou démontées), quelle que soit leur catégorie.
- Explosifs, feux d'artifices, pétards
- Gaz comprimés (bouteilles de plongée, aérosols...)
- Liquides inflammables (colles, vernis, parfums, peintures)
- Produits pour piscines, javel, pesticides
- Virus, bactéries, animaux
- Matières radioactives et détecteurs de fumée
- Matières corrosives et produits dangereux (mercure, acide chlorhydrique, neige carbonique, batteries et piles au lithium)

- Tout objet qui par sa nature ou son emballage, peuvent (i) présenter un risque pour les agents du prestataire de livraison, pour le public, (ii) salir ou détériorer d'autres envois, l'équipement du prestataire de livraison ou tout autre matériel

## **ARTICLE 5 : Fonctionnement du Service UDEAL**

Le Service comporte les étapes obligatoires suivantes :

### 5.1 Approvisionnement du Wallet UDEAL MANGOPAY

L'approvisionnement du porte-monnaie électronique par l'acquéreur est obligatoire pour que le Deal puisse être initié et exécuté. Cet approvisionnement peut être réalisé par virement ou par carte bancaire.

- **par Carte Bleue** : le Client doit renseigner ses coordonnées de carte bancaire (numéro, date d'expiration et cryptogramme) et solliciter le SMS de validation, dans le cadre du dispositif de sécurité 3D Secure mis en œuvre par Mangopay
- A réception du code de validation par SMS, le Client l'insère dans la page prévue à cet effet du Site UDEAL
- UDEAL délivre un message de confirmation de l'approvisionnement du Wallet

Le Client peut, en opt in, solliciter auprès de UDEAL que les coordonnées de sa carte bancaire soient conservées aux fins d'une nouvelle transaction sur UDEAL.

- **par virement** :

- le Client déclare, sur la plateforme, via le bouton mis à sa disposition, son souhait d'effectuer un virement

UDEAL indique au Client un numéro à usage unique, de manière à ce que le Client fasse figurer ce numéro dans l'intitulé du virement émanant de son établissement bancaire vers Mangopay.

Quand Mangopay reçoit le virement, à l'aide du numéro à usage unique, il crédite le wallet du Client ayant émis le virement.

- UDEAL délivre un message de confirmation de l'approvisionnement du Wallet

Le Client peut vérifier le montant disponible sur son Wallet sur le Service UDEAL. UDEAL n'a pas l'obligation de notifier par écrit au Client les montants inscrits sur son porte-monnaie électronique.

### 5.2 Exécution du Deal : procédure obligatoire commune aux Ventes en Main propre et à Distance

- Le vendeur complète la description « objet du Deal » (nature du bien, adresse URL de l'annonce, photos, marque, année de création du bien, état...)
- Le Vendeur fixe le prix du bien, permettant d'estimer les frais de transaction de la vente en main propre
- Le vendeur renseigne l'adresse email de l'acheteur et valide le récapitulatif de son offre, ce qui génère l'envoi d'une notification du Deal proposé, par mail, à l'acheteur pressenti

- Si l'acheteur dispose d'un solde insuffisant sur son compte Wallet UDEAL MANGOPAY, il lui est impossible de rejoindre le Deal avant d'avoir approvisionné son Wallet de manière suffisante
- Si l'acheteur dispose des fonds suffisants sur son Wallet, et accepte de rejoindre le Deal, une négociation peut intervenir entre les Clients sur le Service, avec la possibilité d'ajouter des caractéristiques ou de convenir d'un autre prix
- Les Clients se mettent d'accord sur le prix et sur le bien, ce qui rend la vente parfaite. **Cet accord peut intervenir, à défaut d'autre accord entre les parties, lors de la validation par l'acheteur sur le Service UDEAL. Pour les transactions supérieures à 1500 Euros, UDEAL recommande aux Clients de signer un document écrit entre elles à titre de preuve de la transaction.**
- **Les Présentes Conditions Générales de Service régissent la relation entre UDEAL et les Clients, et prévoient également un certain nombre d'obligations au bénéfice du co-contractant du Client au titre de chaque Deal, notamment sur l'obligation de cantonnement, sur les règles de preuve, selon le mécanisme de stipulation pour autrui, prévu par l'article 1205 du Code Civil. En validant le Deal, l'acheteur accepte le bénéfice des stipulations consenties par le vendeur, qui deviennent irrévocables. En remettant le bien en Mains Propres ou en déposant le bien auprès du prestataire de livraison identifié par UDEAL, le vendeur accepte également le bénéfice des stipulations consenties par l'acheteur, obligations qui deviennent alors irrévocables pour l'acheteur.**
- **Les Clients se mettent d'accord sur un mode de livraison : Vente en Main propre ou Vente à Distance et le renseignent sur le Service**
- L'acheteur scelle le Deal sur le Service via le bouton « conclure le deal », ce qui génère un code de confirmation par SMS, sous réserve de présence des fonds suffisants sur le Wallet de l'acheteur. En validant ce Deal sur le Service, l'acheteur renonce expressément au droit de rétractation.
- En cas de Vente à Distance, l'activation du bouton « conclure le deal » entraîne le cantonnement du prix sur le Wallet de l'acheteur : la somme en question immobilisée sans possibilité pour l'acheteur de (i) pouvoir solliciter le virement de la somme sur son compte bancaire ni de (ii) pouvoir réaliser un autre Deal sur la même somme, et ce, par accord exprès de l'acheteur, jusqu'au dénouement du Deal tel que décrit ci-après. **L'ACHETEUR RECONNAIT ET ACCEPTE LE CARACTERE INTANGIBLE ET IRREVOCABLE DU CANTONNEMENT DES SOMMES NECESSAIRES AU DEAL SUR SON WALLET TANT QUE LE DEAL EST EN COURS D'EXECUTION.**
- Pour une Vente avec délivrance en Main Propre : Lors de la rencontre des Clients en vue de la remise du bien en main propre, l'acheteur, après s'être assuré de la conformité du bien vendu, insère le Code de confirmation reçu sur le Service, ce qui déclenche le virement de la somme convenue sur le Wallet du vendeur. Cet ordre transmis par l'acheteur en insérant le code reçu par SMS sur le Service, est irrévocable : la somme est transférée sur le Wallet du vendeur, ce dernier en est immédiatement informé sur son propre mobile : le Vendeur transfère alors sur le champ le bien à l'acheteur.
- Pour une Vente avec livraison à Distance : Après validation du Deal par l'acheteur, le Vendeur s'engage à recourir à la solution d'acheminement de colis disponible au sein du Service, selon la procédure et les délais décrits à l'article 5.3 ci-après. A réception du colis et après vérification de son contenu, l'acheteur confirme la réception conforme du bien sur le Service dans les conditions et délais décrits ci-après, ce qui déclenche le virement de la somme convenue sur le Wallet du vendeur. L'acheteur reconnaît et accepte que l'ordre de virement ainsi donné est irrévocable.

Les Clients reconnaissent et acceptent que tout différend qui surviendrait postérieurement au virement du montant du Deal sur le Wallet du vendeur ne pourra pas donner lieu à reversement sur le Wallet de l'acheteur par UDEAL, le Service UDEAL étant pleinement exécuté par l'arrivée des fonds objet du Deal sur le Wallet du vendeur. Les Clients s'engagent d'ores et déjà à résoudre entre eux ce différend de bonne foi.

Le descriptif du bien, le prix et les négociations le cas échéant, telles que renseignées sur le service UDEAL, peuvent permettre aux Clients de documenter les éléments essentiels de cette vente afin de prévenir d'éventuelles contestations entre eux. Il appartient aux acquéreurs de vérifier préalablement à la vente l'existence du bien, sa valeur et les caractéristiques attendues du bien objet du Deal.

### 5.3 Procédure spécifique à la Vente à Distance

Le Client vendeur s'engage à utiliser le prestataire indiqué sur le Service, et à se conformer aux conditions générales et spécifiques d'envoi de ce prestataire, disponibles aux adresses suivantes :

- <https://www.laposte.fr/particulier/conditions-generales-de-vente>
- <https://boutique.laposte.fr/conditions-generales>

Les conditions d'utilisation sont également disponibles dans l'interface « *Vos documents et justificatifs* » au sein du Dashboard. Le Client vendeur s'engage à emballer le bien objet du Deal de manière adéquate et suffisante, conformément aux conditions générales du prestataire en matière de conditionnement.

Dès la validation du Deal par l'acheteur entraînant le cantonnement irrévocable du prix convenu, le vendeur renseigne sans délai sur le Service le poids du colis et ses dimensions, afin de générer un bordereau d'identification par le prestataire de livraison, que le vendeur imprime et appose sur le colis. Le colis est pris en charge par le service de livraison tel qu'indiqué sur le Service, de manière à initier l'acheminement du colis dans un délai maximum de 7 jours calendaires, c'est-à-dire sept jours courant dès le lendemain de la validation par l'acheteur, sans distinguer les jours ouvrables, dimanche, ou jours fériés. Le paiement de la commission UDEAL est défalqué du prix revenant au vendeur après validation par l'acquéreur de la conformité du bien reçu.

A défaut d'expédition selon la procédure requise du colis dans le délai imparti de 7 jours calendaires, le Deal est automatiquement annulé et l'immobilisation du montant du DEAL sur le Wallet de l'acquéreur prend fin. Le vendeur doit, s'il souhaite poursuivre la vente du bien après l'annulation du Deal, réinitier l'ensemble de la procédure du Deal avec l'acheteur sur le Service avant d'expédier son colis. A défaut, s'il expédie le bien par ses propres moyens, Udeal ne sera pas en mesure de sécuriser le paiement.

Il est recommandé au vendeur de photographier le bien objet du Deal avant de l'emballer, et de mettre en ligne la photographie sur le Service, à disposition de l'acheteur.

L'acheteur visualise sur le Service le circuit d'acheminement du colis.

Si le colis ne peut être remis en personne à l'acquéreur contre signature, l'acquéreur doit faire diligence pour le retirer au lieu indiqué dans les délais impartis tels que mentionnés sur l'avis de passage. A défaut, et quel que soit le motif, le Deal est automatiquement annulé, le colis est retourné au vendeur, et le cantonnement prend fin sur le Wallet de l'acquéreur, après prélèvement par UDEAL **des frais d'envoi et de retour et d'assurance éventuelle, ce que l'acheteur accepte expressément.**

A réception du colis attestée par la signature du récépissé présenté par le prestataire de livraison, l'acquéreur bénéficie d'un délai de 3 jours calendaires, c'est-à-dire 3 jours à compter du lendemain de

la réception du colis sans distinguer les jours ouvrables, dimanche, ou jours fériés, pour vérifier la conformité du bien vendu, et valider ou invalider la réception conforme du bien sur le Service. La validation par l'acheteur entraîne le déblocage et le transfert des fonds vers le Wallet du vendeur, et déclenche le paiement de la commission de UDEAL et des frais d'envoi et d'assurance éventuelle par prélèvement sur la somme versée au vendeur, ce que les Clients acceptent expressément.

A défaut d'une telle validation dans le délai de 3 (trois) jours imparti, ou d'une manifestation positive de l'acheteur sur le Service de son souhait de retourner le colis, celui-ci est réputé reçu et accepté en l'état par l'acquéreur, entraînant le transfert des fonds vers le Wallet du Vendeur de manière irrévocable, minoré du paiement de la commission de UDEAL et des frais d'envoi, et le cas échéance du montant de l'assurance souscrite. L'acquéreur ne peut retourner le bien vendu sans avoir manifesté selon la procédure indiquée son souhait de retourner le bien sur le Service. A défaut, il s'expose à ce que la somme soit néanmoins transmise au vendeur, sans possibilité pour UDEAL d'annuler cette transaction.

L'acquéreur doit retourner le bien dans un délai de 7 jours calendaires à compter de la déclaration initiale de volonté de retour du colis sur le Service, les informations horodatées du prestataire de livraison faisant foi, en communiquant le motif de ce retour.

Aucun droit de rétractation n'est en effet ouvert à l'acquéreur au titre de cette vente de particulier à particulier pour refuser le bien livré.

En cas de retour du colis au vendeur, UDEAL n'évalue pas la validité du motif du retour, ce que les Clients acceptent expressément. Quel que soit le motif du renvoi du bien au vendeur, le Deal est annulé par UDEAL, le colis est retourné au vendeur par l'acheteur selon la même procédure et le cantonnement du montant du Deal sur le Wallet de l'acquéreur prend fin, sous réserve de validation du retour par le vendeur selon la procédure ci-dessous, après prélèvement par UDEAL des frais d'envoi et de retour du bien, outre les frais d'assurance éventuels, ce que l'acheteur accepte expressément. L'acheteur et le vendeur peuvent convenir entre eux du remboursement par le vendeur des frais d'envoi et de retour, notamment en cas de non-conformité, mais cet accord séparé ne remet pas en cause la règle de fonctionnement du Service UDEAL ci-dessus énoncée, à savoir le prélèvement des frais d'envoi et de retour sur le Wallet de l'acquéreur.

**EN CAS DE RETOUR, POUR QUELQUE MOTIF QUE CE SOIT, L'ACQUEREUR RECONNAIT ET ACCEPTE EXPRESSEMENT QU'IL SUPPORTE SEUL VIS-A-VIS DE UDEAL LES FRAIS DE LIVRAISON ET DE RETOUR DU COLIS AINSI QUE LES FRAIS D'ASSURANCE EVENTUELS.** Aucune rémunération telle que prévue à l'article 7.1 du Service UDEAL n'est due dans ce cas.

**En cas de manifestation d'intention de retour formalisée sur le Service par l'acquéreur dans le délai de 3 jours calendaires, mais à défaut de prise en charge du colis retour par le service de livraison de colis prévus par le Service dans le délai de 7 jours calendaires suivant le jour de la manifestation d'intention de retour, l'acquéreur est également réputé avoir renoncé à son intention de retour, et accepté le colis. Le prix cantonné est alors automatiquement débloqué et transféré du sur le Wallet du vendeur, ce que l'acquéreur accepte expressément.** Une fois les fonds transmis sur le Wallet du vendeur, UDEAL a pleinement exécuté le service, et aucun remboursement de l'acheteur sur le Service UDEAL ne pourra intervenir, pour quelque motif que ce soit.

Attention, l'acquéreur bénéficie d'un délai de 3 jours suivi d'un délai de 7 jours calendaire à compter de la réception du colis pour réaliser les deux actions suivantes :(i) 3 jours pour formaliser son intention de retour sur le Service ET (ii) 7 Jours pour déposer le colis auprès du service de transport indiqué sur le Service.



Lorsque le Vendeur reçoit le bien retourné par l'acquéreur, il doit en vérifier l'état dans un délai de 3 jours calendaires (courant à compter du lendemain de la réception du bien).

**A défaut de validation de la conformité du bien retourné dans ce délai de 3 jours calendaires, le vendeur est réputé avoir accepté le retour et le cantonnement du prix sur le Wallet de l'acquéreur prend fin, ce qui permet à l'acquéreur de disposer librement à nouveau du montant figurant sur son Wallet, ce que le vendeur accepte expressément.** Une fois les fonds transmis sur le Wallet de l'acquéreur, UDEAL a pleinement exécuté le Service, et aucun remboursement du vendeur par UDEAL ne pourra intervenir, pour quelque motif que ce soit.

**Dans le cas où le vendeur constaterait un défaut de conformité du bien retourné avec celui envoyé, il doit réaliser une déclaration d'incident en l'indiquant dans la case prévue à cet effet sur l'interface UDeal sous un délai de 3 jours calendaires à compter du lendemain de la réception du retour,** en indiquant le motif précis de l'incident et joignant des photos justificatives de l'état avant l'envoi du colis et de l'état à la réception du colis retourné.

La réalisation de la déclaration d'incident via la plateforme UDeal ouvre une période de résolution de conflit d'une durée de 45 jours calendaires maximum entre les Clients, courant à compter du lendemain de la notification d'incident du vendeur. Pendant cette période, les fonds correspondants de l'acquéreur restent cantonnés sur son Wallet, et il appartient aux parties de trouver un accord de résolution du conflit qui devra être signifié par les deux parties à Udeal, chacune depuis l'adresse email ayant servi à l'inscription au service UDEAL, et le cas échéant, après vérification de UDEAL de l'identité des parties. Les fonds seront alors versés selon les instructions résultant de l'accord conjoint des parties, sous déduction des frais de Service UDeal et des débours (frais d'envoi et retour et frais d'assurance éventuelle).

Le service client UDeal se tient à la disposition des parties pour les faire bénéficier de son expérience dans le cadre du processus de résolution du conflit. Le Service client Udeal n'a pas vocation à se substituer à l'accord des Clients permettant de mettre fin au différend.

Si aucun accord amiable n'est trouvé entre les parties à l'issue du délai de 45 jours, les fonds cantonnés dans le Wallet seront restitués à l'acquéreur sous déduction des seuls frais d'envoi et de retour ainsi que des frais d'assurance éventuels.

5.4 Transfert des fonds du Wallet UDEAL MANGOPAY vers le compte bancaire personnel du Client :

A l'exclusion de la période de cantonnement des sommes au titre d'un DEAL à distance en cours, l'utilisateur peut à tout moment solliciter le virement du montant de son Wallet sur son compte bancaire, selon les étapes suivantes :

- Renseigner le montant à transférer sur la page du Service,
- Valider l'ordre de virement, ce qui génère le virement, dont la prise en compte est confirmée par un message sur le Site UDEAL et par un courrier électronique à l'adresse indiquée par le Client sur son Compte UDEAL.

## **ARTICLE 6 – DISPOSITIONS SPECIFIQUES**

6.1. Mandat. Le Client donne mandat à UDEAL de donner toutes instructions requises à Mangopay en vue de procéder aux opérations de paiement validées par le Client.

6.2 Conformité. Le Vendeur effectue toute vérification utile du bien objet du Deal afin de lui permettre d'effectuer une description conforme du Bien sur le Service UDEAL.

6.2. Validation du Deal. L'Acheteur valide le Deal, ce qui vaut engagement ferme et définitif de d'exécuter la vente avec le Vendeur aux conditions convenues. Il est recommandé aux Clients de

renseigner sur le Service UDEAL toutes les étapes de la négociation, ainsi que les conditions finales convenues au titre de la Vente.

6.3. Stipulation pour autrui : les Clients reconnaissent et accepte que les présentes CGS comprennent un certain nombre de stipulations pour autrui, qui bénéficieront à leur co-contractant de manière irrévocable (i) après validation du Deal ou (ii) après envoi du bien objet du Deal pour les ventes à Distance ou après remise en Mains propres.

6.4 Irrévocabilité. Le Client reconnaît et accepte qu'il ne pourra pas revenir sur les opérations qu'il a préalablement validées, et notamment le cantonnement des sommes sur le Wallet, aux fins de sécuriser le paiement du Deal. Le Client reconnaît et accepte que son Wallet ne peut permettre d'effectuer des paiements que sur le service UDEAL

6.5 Obligation de moyens. Le Client reconnaît que UDEAL ne peut anticiper tous les aléas, fraudes ou obstacles à la parfaite exécution d'un Deal, notamment dans le cas d'une vente à distance. Le Service Udeal est fourni dans le cadre d'une obligation de moyens.

6.6. Droit de rétractation. Le droit de rétractation s'exerce vis-à-vis du Service UDEAL-Mangopay, et non vis-à-vis des utilisateurs du service. Aucun droit de rétractation n'existe en matière de vente entre particuliers. L'exercice de ce droit de rétractation au titre du service UDEAL ne permet donc pas de révoquer une transaction intervenue avec un autre utilisateur du Service, ni de débloquent les sommes cantonnées aux fins de cette transaction une fois validée par l'acheteur.

La rétractation effectuée auprès du Service UDEAL met automatiquement fin à l'utilisation du Wallet UDEAL MANGOPAY, partie intégrante du service UDEAL.

6.6. Remise de fonds sur le Wallet. Cette remise de fonds sur le Wallet ne porte pas intérêt au bénéfice du Client.

L'Acheteur autorise UDEAL à informer le vendeur de la disponibilité de la somme objet du DEAL sur le Wallet de l'acheteur.

6.7. En cas d'utilisation non autorisée de son compte UDEAL, le Client s'engage à prévenir UDEAL sans délai.

6.8. Le Service UDEAL a pour objet la sécurisation des paiements, notamment dans le cadre du cantonnement puis du virement des sommes objet du Deal. Il appartient aux Clients de s'entendre sur toute condition, garantie qu'ils souhaiteraient appliquer à la vente ou toute dérogation qu'ils souhaiteraient apporter aux obligations ou stipulations pour autrui prévues sur le Service. Celles-ci peuvent être documentées sur le Service UDEAL.

6.8 UDEAL offre dans le cadre du Service une plateforme d'hébergement de contenus utilisateurs, qui permet aux Clients de décrire l'objet, le prix et les conditions de la vente conclue ou à conclure entre les Clients. L'ensemble des éléments fournis par les Clients sur le Service ne fait l'objet d'aucune modération préalable ni systématique, conformément aux dispositions de la Loi sur la Confiance en l'Economie Numérique en date du 21 Juin 2004.

6.9 Blockchain. La création du Compte UDEAL, ainsi que l'exécution d'un Deal pourra faire l'objet d'une inscription sur la Blockchain.

6.10. Disponibilité du Service. UDEAL fera ses meilleurs efforts pour offrir un accès non interrompu au Service. A titre de condition déterminante, le Service UDEAL MANGOPAY est fourni au titre d'une obligation de moyen, à l'exclusion de toute obligation de résultat. Des interruptions de Service pourront notamment intervenir aux fins de maintenance corrective ou évolutives, sans responsabilité

pour UDEAL. D'autres interruptions, notamment liées à l'indisponibilité des réseaux internet et mobile, ne relèvent pas de la responsabilité de UDEAL.

6.11. Répartition des Risques en cas de mauvaise exécution. Le Vendeur reconnaît et accepte que le Service UDeal ne permet pas d'exclure tout risque de perte ou de dommage pour le bien qu'il expédie. L'acquéreur reconnaît quant à lui qu'il supporte le risque de paiement des frais de livraison et de retour vis-à-vis de UDEAL en cas de mauvaise exécution de la vente. L'acquéreur conserve la possibilité de recouvrer ces frais de livraison et de retour par ses propres moyens.

6.12 Limitation de responsabilité : UDeal ne saurait assumer plus de responsabilité que le prestataire de livraison identifié sur le Service en cas de difficulté, erreur ou absence de livraison, ou en cas de dommage ou perte du bien objet de la livraison.

## **ARTICLE 7 : Prix du Service et le cas échéant de livraison, de retour et/ou d'assurance**

Le transfert des fonds du Wallet de l'Acheteur sur le Wallet du Vendeur déclenche le paiement d'une commission au profit de UDEAL, ainsi que le prélèvement du prix de livraison dans le cadre d'une Vente à Distance. Ces deux sommes sont immédiatement déduites du montant à recevoir par le vendeur au titre du Deal exécuté, ce que le Client vendeur accepte expressément.

### **7.1 Prix du Service UDEAL Mangopay**

Pour les Deals de moins de 50 Euros, en phase de lancement, la commission UDEAL n'est pas due.

Le montant de cette commission est de 5% (Cinq pour Cent) TTC (Toutes Taxes Comprises) du prix du Deal, c'est-à-dire sur la somme transférée sur le Wallet du Vendeur. Le montant de cette commission est plafonné à 29 TTC.

Son montant et son paiement sont notifiés par email au Vendeur.

### **7.2 Frais de livraison obligatoires en cas d'exécution d'une Vente à Distance**

Un service de livraison par Colissimo est disponible sur le Service. En cas de Vente à Distance, le recours à ce service de livraison est obligatoire, aux fins de sécurisation de l'exécution du Deal. Dans ce cadre, UDEAL agit en qualité de simple mandataire des Clients.

Outre le prix du Service UDEAL Mangopay s'appliquent obligatoirement les frais de livraison en cas de Vente à Distance, selon les prix indiqués au vendeur et à l'acheteur sur le Service, selon les caractéristiques du bien objet du Deal.

En cas de retour du bien au vendeur pour quelque raison que ce soit en cas de Vente à Distance, les frais de livraison initiale et de retour, à l'exclusion de toute commission UDEAL, sont prélevés sur le Wallet de l'acquéreur, ce que ce dernier accepte expressément.

UDEAL exclut toute responsabilité du fait de l'inexécution totale ou partielle de ses obligations par le prestataire de livraison indiqué. Seules les fautes imputables à UDEAL en sa qualité de mandataire seront susceptibles de donner lieu à réparation, dans la limite des frais de transport effectivement payés sur le Service.

### **7.3 Prix de l'assurance optionnelle :**

Le prix de l'assurance optionnelle est fixé en fonction de la valeur du bien objet du Deal, et selon la grille indiquée sur le Service, et pour l'année 2018 :

Valeur de la marchandise	Prime
Entre 0 € et 100 €	2,00 €
Entre 101 € et 300 €	4,00 €
Entre 301 € et 600 €	7,00 €
Entre 601 € et 1000 €	12,00 €
Entre 1001 € et 5000 €	24,00 €
Entre 5001 € et 10000 €	60,00 €

L'acquéreur qui souhaite assurer la livraison du Deal doit souscrire les conditions générales et particulières de l'assureur proposé sur le Site.

#### **ARTICLE 8 : Garanties**

Le vendeur garantit UDEAL de la conformité de ses annonces, de ses descriptifs à la réalité du bien vendu. Le vendeur garantit également la légalité du bien vendu, ainsi que l'absence de violation de droits de tiers en procédant à la vente de ce bien.

UDEAL pourra librement accéder aux informations renseignées sur chaque descriptif de Deal sur le Service.

L'acheteur quant à lui s'engage à ne pas souscrire à une offre illicite, ni à utiliser le Service pour des fins qui détourneraient la finalité du service. Les Clients s'engagent en conséquence à indemniser UDEAL de tous frais, réclamations, préjudice d'image et condamnations que UDEAL viendrait à devoir supporter du fait de leur action ou présence sur le Service.

Le Client s'interdit d'utiliser le Service UDEAL aux fins de terrorisme, de criminalité ou de blanchiment d'argent. Le Client s'interdit également de concéder, sous-louer ou d'exploiter à des fins professionnelles le Service de quelque manière que ce soit.

En cas de non-conformité du bien vendu, non décelable lors de la remise du Bien, il est recommandé à l'Acheteur s'engage de le notifier à UDEAL. UDEAL n'a pas vocation à traiter la réclamation, qui relève exclusivement des Clients entre eux, mais pourra, à sa discrétion, décider d'une sanction à l'encontre de l'un ou de l'autre Client, conformément à l'article « Sanctions » ci-dessous.

En cas de contrariété du Deal à l'ordre public, UDEAL se réserve le droit de transmettre aux autorités compétentes toute information détenue sur le Deal en question.

Pour information, la garantie des vices cachés prévue par le code civil s'applique aux ventes entre particuliers. Les Clients garantissent UDEAL de toute réclamation, préjudice d'image résultant d'une réclamation directement adressée à UDEAL du fait vice caché au titre d'un bien vendu ayant donné lieu à exécution d'un Deal via le Service.

#### **ARTICLE 9 : Sanctions**

Le Service UDEAL a vocation à sécuriser l'exécution des transactions entre Clients. UDEAL se montrera vigilant et attentif aux comportements qui contreviendraient aux présentes conditions générales, et plus généralement qui porteraient atteinte au bon fonctionnement du Service, à la confiance des Clients ou à l'image de marque du Service.

En cas de non-respect des garanties prévues à l'article 8 ou en cas de violation d'une disposition des présentes conditions générales de Service, UDEAL se réserve le droit de suspendre le Service à l'encontre du Client identifié.

En cas de réitération de violation des présentes CGS, UDEAL se réserve le droit de résilier le Service, et de procéder à la clôture du Wallet.

En cas de plainte justifiée d'un Client à l'encontre d'un autre Client, UDEAL se réserve le droit de suspendre ou résilier le Service à l'encontre du Client objet de la plainte. Cette suspension pourra être transformée en résiliation du compte UDEAL et du Wallet Mangopay en cas de plaintes justifiées réitérées. En cas de plainte réitérée et non justifiée d'un Client à l'encontre d'autres Clients, UDEAL se réserve la possibilité de suspendre le compte UDEAL du Client ayant effectué ces plaintes non justifiées.

UDEAL pourra, temporairement ou à titre définitif, suspendre l'utilisation du Wallet et l'utilisation des fonds disponibles en cas de contestation, de fraude, ou d'enquête au titre de la lutte contre le blanchiment d'argent, la criminalité et le terrorisme, et ce, jusqu'à résolution de la contestation, de la fraude ou de l'enquête.

UDEAL pourra transmettre tout élément d'identification des Clients, tout détail relatif au Deal et à son exécution sur le Service aux autorités compétentes aux fins de sanctions des fraudes, et/ou de tout autre comportement illégal sur le Service ou détournement du Service à des fins frauduleuses, illégales ou préjudicant les droits des tiers.

#### **Article 10 – Service Client Médiation**

Le Service Client UDEAL est disponible du lundi au vendredi, sauf jours fériés, de 10h00 à 18h00, et a vocation à traiter toute difficulté sur le Service UDEAL, y compris le Wallet UDEAL Mangopay, à l'exclusion des réclamations relatives à l'état du bien, ses qualités ou son prix.

Ligne du service Client : 01 75 85 02 01

Adresse mail : [support@udeal.fr](mailto:support@udeal.fr)

Un service de médiation exclusivement dédié aux réclamations liée au Service UDEAL MANGOPAY de sécurisation de paiement est disponible à l'adresse [mediation@udeal.fr](mailto:mediation@udeal.fr)

Ce service de médiation n'a pas vocation à traiter les litiges sur la qualité du bien vendu, sur sa conformité ou sur son prix ou sur toute contestation liée au remboursement des frais de livraison supportés par l'acheteur.

#### **ARTICLE 11 – Protection des Données Personnelles**

La politique de confidentialité de UDEAL est disponible à l'adresse : <https://udeal.fr/documentation/privacy.pdf>

La politique de confidentialité de MANGOPAY est disponible à l'adresse :

<https://www.mangopay.com/fr/privacy/>

## **ARTICLE 12 – DIVERS**

### 12.1 Preuve

Les enregistrements sur les serveurs de UDEAL et MANGOPAY constituent la preuve des opérations réalisées sur le Service.

Les Clients consentent par les présentes une stipulation pour chacun de leur co-contractant, par laquelle ils acceptent que les éléments de description du bien, de prix, tels qu'enregistrés et visibles sur le Service par UDEAL et MANGOPAY, fasse foi entre eux, sauf preuve contraire.

### 12.2 Modification des CGS

UDEAL se réserve le droit de modifier les présentes CGS, sans préavis, par simple notification sur son site. Elles entreront en vigueur lors de la connexion suivante du Client, sauf dans le cadre d'un Deal déjà validé par l'acheteur.

### 12.3 Loi applicable

Les présentes conditions Générales sont soumises au droit français.

Version 1.0 le 16/01/2018

## ANNEXE 1 – FORMULAIRE DE RETRACTATION

Vous bénéficiez d'un droit de rétractation au titre du présent contrat, sans donner de motif ni supporter de frais dans un délai de quatorze (14) jours. Ce délai court à compter du jour de votre inscription sur le service UDEAL- MANGOPAY.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous notifier les informations suivantes : nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, et votre adresse mail, accompagnée de votre décision de rétractation au titre du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-joint en annexe, mais ce n'est pas une obligation.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du présent délai.

**A l'attention de UDEAL S.A.S, 56 boulevard Gustave Flaubert – 63000 CLERMONT-FERRAND, France**

Je, (**Nom, Prénom de l'utilisateur UDEAL**), demeurant (**Adresse de l'utilisateur**) vous notifie par la présente ma volonté de me rétracter du contrat portant sur la prestation de services mentionnée ci-dessous :

### **Souscription au Service UDEAL**

Cette rétractation met également fin à l'utilisation du Wallet UDEAL MANGOPAY, qui est partie intégrante du service UDEAL.

Utilisée depuis le (**date d'inscription de l'utilisateur sur UDEAL**)

Dans le cas où vous détenez de la monnaie électronique dans votre Wallet à la date de la rétractation, vous devez indiquer à UDEAL les coordonnées de votre compte bancaire permettant à MANGOPAY de rembourser le solde figurant au crédit de votre Wallet UDEAL MANGOPAY.

Ce droit de rétractation s'exerce vis-à-vis du Service UDEAL-Mangopay, et non vis-à-vis des autres utilisateurs du service. L'exercice de ce droit de rétractation ne permet pas de révoquer une transaction intervenue avec un autre utilisateur du Service, ni de débloquer les sommes que vous avez cantonnées aux fins de cette transaction.

Date :

Signature du consommateur :

Annexe 2

**CONTRAT-CADRE D'EMISSION, GESTION, MISE A DISPOSITION  
DE MONNAIE ELECTRONIQUE MANGOPAY**

**Conditions Générales d'Utilisation de la Monnaie Electronique**

*(Version pour la France)*