



Contrat TWIL Business Services

MISE À JOUR LE 25 Novembre 2021

Les professionnels sont invités à s'inscrire pour disposer d'une présence et d'une vitrine commerciale sur le site Internet et l'application mobile de TWIL.

Définitions des parties :

TWIL / TWIL.FR sont des services de la société DANTES SAS, société par actions simplifiées au capital de 3346€, immatriculée au RCS de PARIS sous le numéro 803 694 918, représentée par Erwann De Barry en qualité de Président Directeur Général.

DANTES SAS : Société éditrice de Twil / Twil.fr, chargée également de son développement technique et commercial, autant auprès des professionnels membres que des clients particuliers. En revanche, la responsabilité de la société DANTES SAS ne pourrait en aucun cas être engagée dès lors qu'un des partenaires vient à cesser sa collaboration avec notre société, ou que les renseignements fournis sont erronés.

Le membre : Professionnel jouissant de la responsabilité et du pouvoir de souscrire aux services en ligne pour y effectuer une activité de communication, de promotion, et/ou de vente de produits liée à l'univers du vin. L'adhérent reconnaît avoir eu, préalablement à son inscription sur le site, une parfaite connaissance et un accord de l'offre de services proposés et peut obtenir tout renseignement souhaité soit par courrier électronique adressé à service-pro@twil.fr, soit par appel téléphonique à la société TWIL au 01 84 60 60 44.

Sur la plateforme TWIL, se distinguent deux types de membres, les « membres producteurs » et les « membres distributeurs ».

LES PARTIES CONVIENNENT CE QUI SUIT :

Article 1 : Principe

Le service TWIL est composé de sites Internet et d'applications dédiés à l'information œnologique et à la vente de vins. Il permet à ses membres professionnels de disposer d'un accès personnel à une interface de gestion en ligne pour créer des profils personnalisables pour leurs domaines ou activités œnologiques et de diffuser leurs contenus media et marchand. L'accès au service de vente en ligne des sites et application TWIL implique l'acceptation des conditions générales d'utilisation et de vente présentées ci-dessous.

Article 2 : Contenu de l'offre

2.1 L'accès à l'usage de ces services s'exerce par la souscription à un pack. Le tarif applicable et le contenu de ce pack est défini par la société TWIL qui se réserve le droit d'y apporter des modifications.

2.2 L'ouverture du compte se fait immédiatement après que le membre ait validé et réglé le pack souhaité avec un moyen de paiement valide, ainsi qu'accepté les présentes conditions générales d'utilisation. Cette acceptation peut se faire par signature en ligne ou par une case à cocher sur une page dédiée.

Article 3 : Responsabilités et obligations des parties

Obligations de TWIL

3.1 TWIL s'engage à mettre à disposition des membres un service de communication, de diffusion des contenus et de vente en ligne et sur mobile dans le respect des informations fournies par ses membres. TWIL s'engage à garantir le bon fonctionnement de ses outils en ligne et à en assurer sa sécurité.

En cas de problèmes techniques, TWIL s'efforce de minimiser la durée d'interruption, mais ne garantit pas un

service ininterrompu et ne saurait être tenue pour responsable pour un service interrompu. En aucun cas, TWIL ne saurait être tenue pour responsable d'une mauvaise application ou utilisation du site web et de l'application.

3.2 TWIL s'engage à communiquer les informations client/acheteur nécessaires à la bonne exécution des commandes, nature des produits, quantités, adresses de livraison. Twil s'engage à recueillir le consentement du client à l'utilisation de ses données personnelles et à leur transmission au membre, mais exclusivement dans le but du traitement logistique et administratif de sa commande.

Les obligations du membre :

3.3 Lors de son inscription, l'utilisateur doit communiquer les coordonnées de son entreprise et nommer un interlocuteur. Cet interlocuteur doit être une personne physique habilitée à représenter l'entreprise si le vendeur est une personne morale. Suite à l'inscription de l'utilisateur, le droit d'accès à la plateforme de vente sera donné par un e-mail de confirmation de l'inscription à TWIL.

3.4 Lors de son inscription, l'utilisateur se choisit un nom d'utilisateur et un nom de boutique. Ces deux noms ne doivent pas porter préjudice à un tiers ou aller à l'encontre des bonnes mœurs. Le cas échéant, TWIL se réserve le droit de supprimer ou de modifier ces deux noms.

3.5 L'utilisateur se porte garant de l'exactitude et l'exhaustivité des informations communiquées à TWIL et aux autres utilisateurs lors de son inscription. L'utilisateur est tenu de faire part à TWIL de toute actualisation de ces informations et ce, le plus rapidement possible.

3.6 Tous les identifiants attribués par TWIL sont strictement individuels et ne peuvent être utilisés que par les utilisateurs autorisés. L'utilisateur se doit de garder son identifiant et son mot de passe secrets et hors de portée d'un tiers. En cas de soupçon de communication à un tiers, l'utilisateur est tenu d'informer TWIL dans les plus brefs délais. Dès que TWIL aura pris connaissance de cet état de fait, l'accès à TWIL sera bloqué à l'utilisateur non autorisé et les identifiants seront modifiés et rapidement communiqués à l'utilisateur autorisé.

3.7 La société TWIL ne saurait être responsable de toutes formes d'utilisations frauduleuses d'un compte professionnel par usurpation d'identité et/ou de mot de passe lors de la connexion. Les membres sont tenus comme seuls responsables de la confidentialité des informations de connexion à leur compte.

3.8 L'adhérent s'engage au respect, sans conditions, de la réglementation en matière de commerce de vins et spiritueux, tant franco/français qu'intracommunautaire et, plus particulièrement, fiscal. L'adhérent s'engage aussi à ne jamais utiliser toute forme de système qui permettrait d'échapper au paiement de la TVA sur la vente des vins tant en France que dans un autre pays de l'Union européenne.

3.9 L'adhérent s'engage à respecter la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.

3.10 Le membre est responsable des produits et informations proposés via son interface personnalisée. TWIL ne saurait être tenue responsable d'une erreur dans le renseignement des informations communiquées par le membre sur le site de TWIL. Sauf erreur technique de la plateforme, le membre sera tenu comme seul responsable des réparations/compensations éventuelles envers les clients.

3.11 Le membre est le seul responsable des produits qu'il commercialise et contenus qu'il diffuse, et garantit TWIL contre tout recours de tiers relatif aux produits vendus par le biais de ses services.

3.12 Par le présent contrat, le membre accepte les conditions détaillées ci-dessous, et s'engage à respecter les conditions d'exécution des commandes, la bonne utilisation des outils mis à sa disposition, et à appliquer et respecter les consignes de qualité de service fixées par TWIL. Le cas échéant, TWIL pourra retirer immédiatement du site les produits du membre concerné, et ce, jusqu'à ce que la qualité de service soit respectée.

Article 4 : Conditions relatives aux contenus des membres

4.1 L'accès à la plateforme d'administration du service dédié à la génération de contenus et de vente en ligne est uniquement possible après acceptation des présentes conditions. Toutefois, avant acceptation des présentes conditions commerciales relatives à l'utilisation des services de TWIL, le membre déclare avoir eu la possibilité de visiter le site, l'application mobile et de consulter les CGV.

4.2 Le membre s'engage à vendre et promouvoir des contenus et produits dont il est directement le propriétaire, le producteur ou pour lesquels il a une autorisation contractuelle de vente. Ils doivent être conformes à la réglementation en vigueur. TWIL se réserve le droit de supprimer de sa plateforme tous les produits contrevenant à cette condition sans en avertir préalablement le membre.

4.3 Le membre est tenu comme responsable des informations de ses fiches produit. Le membre déclare et garantit que toutes les informations diffusées sur le site TWIL sont conformes à la réglementation en vigueur et notamment au code de la consommation. Toute action frauduleuse entraînant une volonté délibérée de tromper sur la nature véritable de la marchandise ou du service, peut entraîner une suppression de la fiche produit et du compte.

Article 5 : Conditions relatives à la vente de vin

5.1 : Les conditions relatives à la publication de fiches vins

5.1.1 : Le membre est libre de créer autant de références de vin que souhaité selon la méthode proposée par le site.

5.1.2 : Le membre fixe librement le prix de vente de ses vins à destination des internautes en proposant un prix unitaire TTC en euros. Il est cependant conseillé de proposer sur le site un prix de vente client qui ne soit pas supérieur à celui proposé directement en départ de cave. Toutes erreurs de prix engagent la responsabilité de l'adhérent.

5.1.3 : Le membre fixe librement le volume unitaire de ses produits (stocks) mis à la disposition du site et doit garantir la disponibilité du produit au moment de la validation des commandes client. Lors d'une commande le membre dispose de 4 jours ouvrés pour confirmer la bonne validité de l'offre et expédier la commande. Si, au moment de la validation d'une commande, et sauf erreur technique de la plateforme, la fiche produit est toujours considérée comme active sur le site alors que le produit est en réalité épuisé, le membre sera tenu comme seul responsable des réparations/compensations éventuelles envers les clients. Le membre est tenu d'assurer le suivi de ses stocks. Le membre peut supprimer, diminuer ou augmenter les quantités mises à disposition du site à n'importe quel moment.

5.2 : Les conditions relatives à la préparation des commandes de vins

5.2.1 : Lors du passage d'une commande par un internaute, le membre reçoit un e-mail pour lui signaler l'arrivée d'une nouvelle commande. Ce message précise notamment le volume, la/les références concernées, le numéro de la commande, la date du passage de la commande, le prix des produits commandés, le nom / prénom du client final, son adresse de facturation et de livraison.

5.2.2 : Le membre a la charge de la préparation de la commande. Il est vivement recommandé aux membres de respecter ces délais d'expédition :

- Si la commande est passée avant 18h : colis transmis au transporteur ou déposé en point relais sous 1 jour ouvré.
- Si la commande est passée après 18h : colis transmis au transporteur ou déposé en point relais sous 2 jours ouvrés.

Dans tous les cas, le délai total entre la réception d'une commande et l'expédition effective du colis ne devra pas dépasser 5 jours ouvrés à compter du lendemain du mail de réception de la commande.

Dans le cas d'un non-respect répété de ces délais sans motif valable, le membre pourra faire l'objet d'une exclusion définitive tel que prévu dans l'article 13.

Il est par ailleurs porté à l'attention du membre qu'en cas d'absence prévue, il dispose de la possibilité de suspendre temporairement la vente de ses produits, en signalant cette absence au préalable.

5.2.3 : Lors de la préparation de commande, le membre est invité à joindre le bon de livraison à destination du client, téléchargeable dans son interface personnelle ou disponible en PJ de l'email de commande.

5.2.4 : Il est strictement interdit de joindre des documents commerciaux, catalogue ou autre prospectus dans les colis des commandes effectuées via TWIL.

5.2.5 : Lors du passage du transporteur pour enlèvement des commandes ou lors de la dépose en point relais, les membres sont priés de remettre uniquement les colis liés au bon de transport TWIL. La remise d'un colis auprès d'un transporteur sans que celui-ci n'ait fait préalablement l'objet d'un enregistrement pour enlèvement ne pourra être remboursé par TWIL. La remise d'un colis auprès d'un transporteur autre que celui validé lors de l'achat par le membre et TWIL ne pourra prétendre à aucun dédommagement. Il est par ailleurs recommandé d'obtenir un reçu d'enlèvement ou de s'assurer que les colis soient scannés par les transporteurs afin de garantir leur suivi et leur traçabilité. TWIL n'est pas ni garant de l'exécution des contrats, ni responsable en cas de vices matériels ou de vices de forme des contrats.

5.2.6 : Les internautes ayant passé commande auprès du membre via TWIL n'ont pas autorisé leur inscription sur des listes de diffusion dédiées à des usages commerciaux des partenaires, il est donc rappelé que le membre n'a pas l'autorisation de constituer une base de données destinée au publipostage ou à l'envoi de message électroniques ou téléphoniques. La récupération des informations des internautes ayant passé commande est toutefois autorisée dans le but de remplir les obligations comptables et administratives, telles que l'émission d'une facture.

5.3 : Les conditions relatives à l'expédition et la livraison des commandes de vins

L'expédition de la commande

5.3.1 : Le choix des prestataires logistiques et l'organisation de l'acheminement des marchandises auprès des clients sont à la décision du vendeur. Le membre a la responsabilité de déterminer les modes transport possibles de ses marchandises. TWIL s'engage à fournir des offres concurrentielles via ses partenaires de conditionnement et de transport. L'adhérent est en droit de proposer ses propres moyens de conditionnement et de livraison.

5.3.2 : Le membre dispose du droit de fixer le nombre de bouteilles minimum qu'il accepte par commande, 1, 3, 6 ou 12 bouteilles. Si le membre accepte les commandes, celui-ci est dans l'obligation d'avoir à sa disposition des emballages renforcés et adaptés permettant l'expédition. TWIL peut lui proposer une solution d'emballage adapté pour chaque commande.

5.3.3 : Dans le cas où le membre choisit les solutions logistiques proposées par TWIL, les emballages dédiés aux expéditions sont en sus des coûts de la commande client, ainsi que les frais liés à l'expédition des dits emballages sont à la charge du membre. Les conditions commerciales d'achat des dits emballages sont à demander à votre conseiller commercial. Le membre s'engage à utiliser un conditionnement adapté à l'expédition pour préserver l'intégrité des vins pendant le transport pour réduire à son plus strict minimum les risques de casse. Il se doit de respecter les spécificités et préconisations du transporteur. TWIL s'engage à proposer une solution de conditionnement. Le non-respect de cette condition peut entraîner un non-remboursement de la marchandise cassée, et être un motif d'exclusion de la plateforme tel que prévu par l'article 13 en raison de la faible qualité de service proposée au client final.

La livraison de la commande

5.3.4 : Plusieurs modes opératoires pourront être proposés au membre selon le volume et la destination de la commande.

- Enlèvement par le transporteur que TWIL aura sélectionné, ou dépôt en point relais.
- Les propres solutions logistiques et transports du membre

Dans le cas d'une livraison par transporteur, le membre sera chargé d'apposer sur le/les colis l'étiquette d'expédition transmise par e-mail sous format PDF par TWIL, puis devra confier la commande au transporteur affrété pour le membre. Dans le cas d'une livraison par voie postale, le dépôt du/des colis affranchis par le biais des étiquettes transmises par TWIL devra être effectué dans un bureau postal par le membre.

Twil offre à ses clients plusieurs modes de livraison, au préalable le membre peut choisir ceux qu'il refuse.

5.3.5 : La mise à disposition de la marchandise auprès d'un bureau de poste et/ou du transporteur vaut pour transfert de responsabilité auprès de celui-ci. Dans le cas où le membre utilise le service de logistique Twil, Twil prend en charge le suivi, et le cas échéant, s'occupe de faire jouer l'assurance du transporteur concerné en cas notamment de casse, perte, dégradation de produits ou tout autre événement entraînant de plein droit une réparation et/ou compensation financière auprès du transporteur. Dans le cas où le membre utilise sa propre solution logistique, c'est lui qui est responsable du suivi et de la gestion des litiges avec ses transporteurs.

5.4 : Les conditions commerciales relatives à la vente de vin via le site internet et l'application TWIL

5.4.1 : L'utilisation de TWIL est payante et donnera lieu à une facturation de:

- la commission sur les ventes réalisées
- la rémunération des prestations annexes auxquelles il a choisi de souscrire.
- la souscription au pack d'abonnement

*Twil se chargera d'offrir des prestations supplémentaires, qui seront par conséquent partie prenante.

En contrepartie du service de vente en ligne de vin proposé, la société prélève une commission variable et/ou fixe sur l'ensemble des transactions effectuées par le biais du site Internet et de l'application mobile.

5.4.2 : La commission prélevée par TWIL, ci-après dénommée « Commission TWIL » est fonction du prix unitaire TTC. Elle inclut tous les frais bancaires liés à l'encaissement.

5.4.2.1 Si le vendeur utilise sa propre solution logistique

Commission TWIL = Commission variable, définie en fonction du pack choisi, sur le montant total de la commande TTC, incluant tous frais additionnels.

5.4.2.2 Si le vendeur utilise la solution logistique de TWIL

Commission TWIL = Commission fixe de 1,5€HT/bouteille (forfait transport) + commission variable, définie en fonction du pack, sur le montant total de la commande TTC, incluant tous frais additionnels.

5.4.3 : Les ventes flash et ventes privées de vins sont ouvertes à tous les membres. Après accord du membre et de l'équipe Twil, les produits sélectionnés pour les ventes flash et les ventes privées peuvent être soumis à une commission différente de la commission prévue au contrat.

5.4.4 : Le membre est libre de choisir à tout moment le montant et la durée des promotions qu'il souhaite proposer sur ses produits. Il peut faire la modification à tout moment depuis son espace dédié. Toutefois, en cas d'accord sur la mise en place d'une opération commerciale sur une durée définie, le membre s'engage à maintenir son prix promotionnel sur la durée de l'opération, et s'engage à prévenir TWIL en cas de rupture de stock.

5.4.5 : Souscription du pack

Pack Liberté

- 250€ HT de frais d'inscription, payable en une fois à l'inscription
- 0€ HT d'abonnement mensuel (zéro euros)
- 16,5% de commission sur le montant des ventes TTC
- 3 mois de gratuité sur les frais d'abonnement de Transportvin.com
- Accès aux emballages à tarif préférentie

Pack Expertise

- Frais d'inscription inclus
- 39€ HT d'abonnement mensuel par domaine inscrit
- 15% de commission sur le montant des ventes TTC
- Gratuité sur les frais d'abonnement du service Transportvin.com
- Accompagnement personnalisé du service commercial et marketing
- Mise en avant du domaine et de ses vins personnalisée en fonction de l'offre
- Accès aux emballages à tarif préférentiel

En souscrivant au pack, le membre accepte l'adhésion à l'abonnement TWIL qui lui sera facturé mensuellement, à partir du jour d'activation de sa boutique. Cet abonnement sera réglable par déduction des ventes si le solde le permet, et par prélèvement SEPA dans le cas contraire. Le membre s'engage à fournir un mode de règlement valide et à accepter ce prélèvement. Il s'engage à le mettre à jour dans les meilleurs délais s'il arrive à expiration ou si le compte change. Tout retard de paiement pourra entraîner une suspension du compte du membre. Cet abonnement est souscrit pour une période initiale de 12 mois, renouvelable par tacite reconduction. La résiliation de son compte par le membre entraîne la cessation automatique de l'abonnement à la date de fermeture effective de la boutique.

5.5 : Contenu visuel et textes fournis par les membres

5.5.1 : Les membres sont invités, mais sans obligation, à transmettre au siège de la société DANTES SAS un échantillon de chacune des bouteilles mises à la vente sur le site ou des bouteilles sélectionnées pour les opérations commerciales, pour permettre aux équipes de prendre connaissance des produits proposés par ses membres.

TWIL Service Fournisseur, 31 rue Nollet, 75017 Paris

En l'absence d'échantillons de vos produits, le service commercial ne pourra être en mesure de conseiller vos produits lors de la sollicitation des internautes.

La mise à disposition des échantillons à TWIL pourra donner lieu à la réalisation de prise de vues photographiques destinées à une exploitation commerciale sur le site et l'application TWIL.

5.5.2 : Le membre garantit détenir les droits des visuels diffusés sur le site et l'application TWIL. Dans le cas d'une plainte d'un tiers sur l'usage de ces visuels, TWIL se réserve le droit de supprimer ceux-ci de son site.

Article 6 : Conditions générales relatives à l'utilisation des services marchands du site :

6.1 : Le membre est libre d'utiliser tout ou une partie des services mis à sa disposition par TWIL.

6.2 : Le membre peut modifier, ajouter, archiver un contenu à n'importe quel moment.

Article 7 : Promotions commerciales et codes promotionnels

7.1 Promotions commerciales du fait du membre

7.1.1 Le membre dispose des droits pour fixer librement une promotion temporaire sur ses produits, autant sur le montant de celle-ci exprimée en euros, que sur la durée.

7.1.2 TWIL propose à ses membres de participer à des campagnes de promotion pour apporter une dynamique commerciale aux internautes. Ces opérations sont proposées aux membres sans qu'ils aient l'obligation d'y participer.

7.1.3 Les réductions proposées par les membres n'entraînent aucun changement de la commission variable prélevée normalement par TWIL lors d'une vente, sauf accord entre les parties.

7.1.4 En contrepartie des réductions consenties par les membres, TWIL assure, par tous les moyens possibles, la promotion des produits et membres proposant des réductions. Les membres peuvent bénéficier de mises en avant spécifiques et gracieuses sur les promotions proposées sur le site et l'application TWIL, ceux-ci sont ainsi vivement invités à prendre contact avec le service commercial dans un délai suffisant pour obtenir du soutien promotionnel sur ces promotions.

7.2 Codes promotionnels et coupons de réduction

7.2.1 TWIL dispose du droit de proposer des coupons de réduction, codes promotionnels aux prospects et clients internautes. Ces coupons sont fixés librement par TWIL pour un montant et une durée limitée, seront lié à une commande client globale et n'aurons pas d'impact direct sur le prix de vente d'un produit fixé par le membre, dans la mesure où le membre percevra un paiement conforme à sa politique tarifaire.

7.2.2 L'utilisation d'un code promotionnel émis par TWIL est réalisé aux seuls frais de TWIL et n'engage pas de réduction sur le prix unitaire TTC dû aux membres.

Article 8 : Paiement clients et rémunération des membres

8.1 : Paiement en ligne des clients

8.1.1 Les paiements des commandes par les clients sont effectués directement sur le site et l'application de TWIL via la plateforme Stripe pour le montant total du coût commande via carte bancaire VISA/Mastercard ou tout autre moyen de paiement adapté.

8.1.2 Les paiements clients sont perçus par le biais du terminal de paiement en ligne de la société Stripe. Stripe Payments Europe Ltd est un établissement de monnaie électronique, soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09), dont les conditions devront être acceptées par le membre. Ces conditions sont consultables à l'adresse <https://stripe.com/fr/legal#translation>

8.1.3 Stripe et TWIL vérifient la validité des paiements clients pour chaque commande avant d'en informer les membres.

8.1.4 Il est rappelé que le client acquis par Internet et par l'application mobile bénéficie d'un délai de rétractation de 14 jours.

8.1.5 Les fonds payés par les clients seront placés sur un compte de monnaie électronique au nom du membre. Ces derniers seront transférés à échéance régulière sur le compte bancaire du membre, à condition que :

- les commandes soient finalisées et que les clients du membre aient reçu la marchandise
- le membre aie satisfait aux obligations réglementaires auxquels TWIL et Stripe sont assujettis, et notamment qu'il aie pu justifier de son identité en ayant fourni des documents (type pièce d'identité ou K-bis), dans le respect de la réglementation européenne sur les places de marché et la lutte contre le blanchiment d'argent.

8.2 : Règlement des commandes clients aux membres

8.2.1 Afin de valider l'inscription, le membre se doit de fournir au partenaire de solutions de paiement Stripe représenté par la société Stripe Payments Europe, Ltd une copie de la carte d'identité de l'interlocuteur, du RIB du compte courant de l'entreprise et des informations K Bis. Stripe se réserve le droit de demander des documents supplémentaires dans le but de vérifier l'identité de l'entreprise, en conformité avec les exigences réglementaires françaises, et de suspendre les versements au membre tant que l'identité n'a pas pu être confirmée.

8.2.2. La part revenant au membre sur chaque transaction étant calculée telle qui suit :

Montant Total TTC de la Commande – Montant de la Commission TWIL = Part TTC du membre

Le montant de la Commission TWIL étant défini au paragraphe 5.4.2

8.2.3 Les membres reçoivent, sur le compte courant société du RIB fourni à l'inscription, le règlement de « la part TTC du membre » le 15 et dernier jour de chaque mois pour toutes les commandes dont la réception a été confirmée avant la veille de la date de règlement. Ce règlement sécurisé débite le compte sécurisé Stripe du membre et un virement est effectué vers le compte courant société du RIB fourni à l'inscription. En cas de rétractation du client dans le délai légal de rétractation, le montant disponible sur le compte Stripe pourra être utilisé pour le remboursement du client. A défaut, le membre autorise twil à débiter son compte courant société pour rembourser le client, d'un montant n'excédant pas le montant payé par le client.

8.2.4 Le service comptable de TWIL présentera une facture pour le montant de ses commissions par période et pour chaque facture comprise dans la période. Les factures peuvent être envoyées par format PDF par email ou par courrier au siège du membre.

8.2.5 Les remboursements sont uniquement mis en attente lors d'une absence de facturation de la part du membre ou en l'absence des éléments requis pour ceux-ci.

Article 9 : Conditions relatives à l'utilisation des données clients de TWIL

9.1 Lors du passage d'une commande par un client, le membre reçoit l'ensemble des informations concernant celui-ci, et cela au-delà de la période contractuelle. Le client sera dûment informé de cette transmission de données personnelles aux membres.

9.2 Le Membre s'engage à respecter l'ensemble des réglementations relatives à la protection des données personnelles, à ne pas les exploiter sans autorisation du client et de TWIL, de la CNIL et à ne pas revendre les données collectées, sauf accord exprès et écrit du client.

Article 10 : Le SAV, litiges et retours marchandises

10.1 TWIL prend la responsabilité de l'organisation des retours en relation avec le membre. Les clients doivent prendre contact avec TWIL en respectant une procédure stricte de retour, et toute demande vous parvenant en direct pour des produits commercialisés via notre plateforme doivent impérativement être redirigée vers nos services, et ce, afin de vous décharger des problèmes liés aux retours clients. Dans certains cas, vous serez mis en relation directe avec le client.

10.2 Seul TWIL peut prendre la décision d'accepter ou refuser un échange de marchandise, remboursement, et ou un dédommagement envers le client final.

10.3 Si un retour marchandise est accepté par TWIL, vous en serez informé par votre contact commercial, et les produits vous seront directement retournés. A réception de la marchandise, vous devez nous faire parvenir le numéro de retour afin que nous puissions valider cette opération auprès du client et lui confirmer le remplacement, échange et ou remboursement de sa commande.

10.4 Dans le cas d'un litige, le membre est tenu de communiquer à TWIL la facture de la marchandise dans un délai maximal de 15 jours, TWIL prenant en charge la gestion du dossier auprès du transporteur concerné. Nous conseillons au membre d'envoyer la marchandise de remplacement dans un délai maximal de 2 jours afin de garantir la qualité de service. En cas de défaut sur le produit le membre se verra facturé les frais d'emballages et transport liés au renvoi du dit produit.

10.5 TWIL prendra en charge les formalités de demande de remboursement pour les marchandises endommagées par les transporteurs qu'il a missionnés, et dédommagera les membres sur la base du tarif professionnel si le remboursement est obtenu auprès du transporteur. Toutefois, si les expertises des transporteurs sur les emballages utilisés par le membre montrent que celui-ci n'a pas respecté les règles et conditions du transporteur (norme et homologation des cartons, etc), TWIL sera dans l'impossibilité de rembourser le membre de la marchandise concernée par le litige. Dans le cas où ces litiges clients relèveraient de pratiques malveillantes de la part du membre, celui-ci s'expose à une exclusion de la plateforme tel que prévu dans les conditions fixées par l'article 13.

10.6 TWIL se décharge de toutes présences des vices ou de défauts de produits.

Article 11 : Droit à l'image et reproduction

11.1- Les contenus et informations publiés par le membre lui appartiennent, et sont visibles par l'ensemble des internautes du site et application TWIL.

11.2- En publiant n'importe quel type de contenu sur TWIL, l'utilisateur accorde au site et à l'application une licence non-exclusive, mondiale l'autorisant à diffuser et distribuer les contenus sur tous supports et aux autres services de TWIL (de façon non-exhaustive aux applications, sites partenaires, widgets, sites Internet et mobiles), pour la durée maximale de protection des droits d'auteurs.

11.3- La licence accordée à TWIL est concédée à titre gratuit, aucune rémunération ne pourra être exigée par les utilisateurs dans le cadre du dépôt de leurs contenus sur le site.

11.4- TWIL conserve cependant le droit de modifier un contenu proposé par le membre si celui-ci comprend notamment des fautes d'orthographe, des contenus contrevenant à la réglementation en vigueur, ou si ces contenus présentent un contenu dupliqué non original. Ces modifications sont réalisées dans l'unique but d'accroître la qualité des contenus et de leurs performances.

Toutes les marques, logos, photographies, textes, commentaires, illustrations, images animées ou non, séquences vidéo, sont, ainsi que toutes les applicatifs qui pourraient être utilisées pour faire fonctionner ce site web, et ces applications et plus généralement tous les éléments reproduits ou utilisés sur ce site web et applications sont protégés par les lois en vigueur au titre de la propriété intellectuelle.

Ils sont la propriété pleine et entière de DANTES SAS ou de ses partenaires qui ne concède qu'une autorisation de visualisation aux participants. 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 accord préalable écrit de DANTES SAS, sont strictement interdites. Le fait pour DANTES SAS de ne pas engager de procédure dès la prise de connaissance de ces utilisations non-autorisées ne vaut pas accord pour lesdites utilisations ni renonciation aux poursuites.

Article 12 : Conditions de rupture

12.1- Pour clore et/ou suspendre son inscription, une demande doit être faite par lettre recommandée avec accusé de réception et adressée à la Direction Générale de TWIL à l'adresse suivante :

TWIL (Société DANTES), 31 rue Nollet 75017 PARIS

12.2 - Afin de garantir le service client et le bon suivi des commandes en cours, un délai de 60 jours fin de mois sera appliqué pour la clôture du compte à compter de la date de réception de la demande.

12.3 La suspension de compte sous des formules payantes entraîne le paiement intégral des ventes dues dans un délai de 30 jours.

12.4 La suspension de compte sous des formules payantes n'entraîne aucun remboursement des frais acquittés lors de l'abonnement annuel ou mensuel.

12.5 La suspension du compte n'autorise pas de manquement aux obligations d'honorer les commandes enregistrées préalablement à la réception de la demande de suspension. Tout abandon de commande à ce prétexte pourra donner lieu à une compensation pour l'internaute et pour TWIL.

Article 13 : Conditions d'exclusion

13.1 En cas de non-respect des conditions d'exécution des commandes, d'utilisation de cartons non-adaptés à l'expédition, de non-respect des conditions d'utilisation survenues lors d'une utilisation malveillante des services de notre société due notamment à une usurpation d'identité ou de la commercialisation de produits ne respectant pas la réglementation en vigueur, nous nous réservons de plein droit l'autorité d'exclure un membre de notre réseau sous la condition d'un préavis d'un mois à compter de la date de réception d'un avertissement par lettre recommandée avec accusé de réception.

13.2 Le choix de la mesure appropriée est laissé à la libre appréciation de TWIL. Lors du choix de la mesure appropriée, TWIL prend en considération les intérêts légitimes des utilisateurs concernés, en particulier lorsqu'il semble manifeste que l'utilisateur est responsable du non-respect de ses obligations.

13.3 L'exclusion d'un abonné rendra impossible l'utilisation de nos services à des fins commerciales ou promotionnelles. Lorsqu'un utilisateur est suspendu définitivement, il ne peut réclamer le rétablissement du compte d'utilisateur fermé. Il ne peut pas non plus utiliser TWIL, en créant d'autres comptes d'utilisateurs et en s'inscrivant de nouveau.

Article 14 : Validité des prix

Les prix définis par les membres sur leurs produits mis à la vente sont valables sans limite de durée. Il appartient aux membres de mettre à jour les tarifs afin de s'assurer que le montant perçu pour les ventes corresponde à leurs attentes, ce qu'ils peuvent faire à tout moment depuis leur espace producteur, sauf opérations en cours validées avec le service commercial de TWIL. Les prix ne peuvent pas être modifiés sur une commande en cours.

Article 15 : Protection des mineurs

L'abus d'alcool est dangereux pour la santé. L'ordonnance n° 59-107 du 7 janvier 1959 et la Loi n° 74-631 du 5 juillet 1974 prohibent la vente et l'offre de boissons alcoolisées à des personnes mineures et assimilées. L'utilisation et l'achat sur le site internet et l'application TWIL sont par conséquent réservés aux personnes majeures.

Article 16 : Forme écrite

L'ensemble des déclarations, modifications ou explications communiquées dans le cadre du contrat d'utilisation conclu avec TWIL doit être effectué par courrier avec AR ou par e-mail avec AR.

Article 17 : Modifications des conditions

Dans le cadre de l'amélioration de l'outil, TWIL se réserve le droit, à sa seule discrétion, de modifier, supprimer ou remplacer certaines des clauses de ces conditions. En cas de modification, TWIL s'engage à notifier le membre. TWIL se réserve notamment le droit de changer le prestataire chargé de l'encaissement et de la tenue du compte de monnaie électronique. Toute absence de réclamation dans un délai de 15 jours après notification sera considérée comme un consentement.

Article 18 : Clause de sauvegarde

La nullité d'une disposition de ces conditions laisse la validité des autres intactes. Une disposition nulle est remplacée à l'amiable entre les deux parties par une disposition valide respectant au mieux le sens et l'objectif de la disposition nulle. Il en va de même pour d'éventuelles lacunes dans la réglementation.

Article 19 : Attribution de juridiction compétente

Tout différend entre les parties relatives à l'existence, la validité, l'exécution et la résiliation du présent accord que les parties ne pourraient résoudre amiablement, seront soumis à la juridiction des tribunaux compétents de **PARIS**.



Article 20 : Mise en service

Le présent accord entre en vigueur à la date de d'acceptation des présentes par le membre.