

CONTRAT GENERAL DE VENTE

Paielement Carlo

INDEX

1. Le contrat

- 1.1 Qu'est-ce que ce document ?
- 1.2. Quels sont les différents partis concernés dans ce contrat ?
- 1.3. Quand est-ce que ce contrat entre en vigueur ?
- 1.4. Quelle est la durée de ce contrat ?
- 1.5. Comment ce contrat peut-il être modifié ?
- 1.6. Pouvez-vous céder ce contrat ?

2. Services de Carlo

- 2.1 Quels sont les Services ?
- 2.2 Accès aux services de paiement fournis par Carlo et Lemonway
- 2.3. Comment puis-je accéder aux Services ?
- 2.4. L'accès permanent et sans erreur aux Services est-il garanti ?

3. Coût, paiements et montants dérivés des services de Carlo

- 3.1. Comment et quand recevrez-vous les montant correspondants aux achats effectués par le biais du service de paiement Carlo ?
- 3.2. Quel est le prix des services Carlo, qui le paie et comment ?

4. Autres obligations

5. Si vous rencontrez un problème

- 5.1. Les retours, échanges et remboursements de produits ou services achetés par l'intermédiaire du service de paiement Carlo
- 5.2 Quel est le délai pour déposer une plainte et quelles en sont les conséquences ?
- 5.3 Notre responsabilité en vertu du présent contrat
- 5.4. Suspension des services Carlo
- 5.5. Droit applicable et juridiction
- 5.6. Nullité partielle et divisibilité

6. Autres aspects de ce contrat

- 6.1. Propriété intellectuelle et industrielle
- 6.2. Qu'advient-il des données personnelles ?
- 6.3. Comment communiquons-nous ? Coordonnées de contact

1. Ce contrat

1.1. Qu'est-ce que ce document ?

Ce document constitue le contrat qui régit les droits et les obligations que vous et nous aurons en relation avec les Services Carlo, tels que nous les définissons. Ce contrat est le seul document valable à cette fin et, par conséquent, il prévaut sur tout autre document, transaction ou offre.

1.2. Quels sont les différents partis concernés dans ce contrat ?

D'un côté, vous, le "Commerçant". Vous êtes une personne, physique ou morale, agissant dans votre domaine professionnel ou d'activité.

D'autre part, nous, Carlo. Nous sommes les fournisseurs des « Services » et, juridiquement, nous sommes enregistrés en tant que Société à Responsabilité Limité sous le nom de CARLO

TECHNOLOGIES auprès du Répertoire du Commerce et de l'Industrie de Monaco avec le numéro 21S08828. Notre siège social se trouve à Monaco, au 17 avenue Albert II – The Office. Nous pouvons céder notre position en vertu des présentes conditions générales en vous en informant en temps voulu.

De plus, Lemonway est agent dans ce contrat. Lemonway est un établissement de paiement, enregistré sous le numéro 16568 auprès de la Banque de France - ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution), qui est chargé d'effectuer toutes les opérations de paiement.

Enfin, vos clients. Ce sont ceux qui effectuent les paiements à travers la méthode de paiement électronique fourni par Carlo pour acheter vos produits ou bénéficier de vos services.

1.3. Quand est-ce que le présent contrat entre en vigueur ?

Bien que vous lisiez et acceptiez le présent contrat au moment de votre inscription, le contrat n'entrera pas en vigueur tant que vous n'aurez pas accompli certaines étapes supplémentaires : principalement, l'acceptation de notre politique de confidentialité, la finalisation de la procédure d'inscription pour bénéficier de la méthode de paiement, l'acceptation du contrat de prestation de services de paiement par Lemonway, en remplissant toutes les conditions nécessaires pour ouvrir un compte de paiement. Nous vous informerons lorsque votre compte devient actif et que vous pouvez commencer à bénéficier du service de paiement Carlo. Cette activation rendra le présent contrat effectif et constituera le point de départ de sa durée. Dans tous les cas, il sera entendu que le contrat est entré en vigueur et a été accepté par vous et nous lorsque tout paiement est effectué par vos clients par le biais de notre service.

1.4. Quelle est la durée de ce contrat ?

La durée de ce contrat est indéterminée. Cependant, sa durée dépend et est liée à la validité de votre contrat avec Lemonway. En d'autres termes, toute résiliation de votre contrat avec Lemonway entraînera automatiquement et sans préavis la résiliation de ce contrat. Il peut être résilié si aucune transaction n'est effectuée avec vous par le biais de notre service pendant une période de 12 mois. En outre, vous ou nous pouvons y mettre fin à tout moment en nous donnant un préavis de 15 jours. Uniquement en cas de violation du contrat de votre part ou en cas de résiliation de votre contrat avec Lemonway pour quelque raison que ce soit, nous pouvons résilier ce contrat avec effet immédiat. La résiliation du contrat ne donne droit à aucune indemnité ou compensation de quelque nature que ce soit.

1.5. Comment ce contrat peut-il être modifié ?

Nous pouvons modifier ce contrat en vous donnant un préavis d'un mois avant la date d'entrée en vigueur des changements proposés, en vous donnant la possibilité de résilier le contrat, sans frais, si vous préférez ne pas accepter les modifications. Ce n'est que si les changements sont dus à des modifications de la réglementation ou à des exigences réglementaires ou administratives que nous pourrions modifier le contrat immédiatement.

En outre, nous pouvons ajouter de nouveaux services ou de nouvelles fonctionnalités aux services Carlo. Si ces fonctionnalités ou services sont assortis de conditions spécifiques, nous vous les communiquerons et, si vous utilisez les nouvelles fonctionnalités ou les nouveaux services, vous serez réputé avoir accepté leurs conditions et elles feront immédiatement partie du présent document.

1.6. Pouvez-vous céder ce contrat ?

La cession ou le transfert de l'accès aux Services est strictement interdit.

2. Services

2.1. Quels sont les Services?

Nous vous fournirons les services en tant qu'agents de Lemonway et ils consistent à mettre à votre disposition une plateforme électronique pour que vous puissiez accepter les paiements par carte bancaire, afin que vos clients puissent vous envoyer des fonds pour les biens ou services que vous leur vendez et que vous puissiez recevoir ces fonds sur le compte bancaire que vous nous indiquez, conformément à ce que nous avons convenu dans ce contrat.

En d'autres termes, nos services, qui sont l'objet de ce contrat, consistent à mettre à votre disposition les moyens électroniques pour que vous puissiez utiliser les services de Lemonway, c'est-à-dire les opérations de paiement, de la manière que nous convenons. Par conséquent, nos services excluent l'exécution de ces opérations de paiement et les obligations qui y sont liées, telles que l'information et la notification des opérations de paiement (extraits) : tous ces aspects seront régis par votre contrat direct avec Lemonway.

2.2. Accès aux services payants fournis par Lemonway

L'accès effectif aux services de paiement est règlementé par Lemonway suivant les conditions et exigences imposé dans leurs conditions générales d'utilisation. Par conséquent, si vous ne disposez pas d'un accès effectif ou si pour une raison quelconque lesdits services ne sont plus fournis, le présent contrat sera immédiatement résilié.

Sans limiter ce qui précède, nous ne sommes pas impliqués dans votre relation avec Lemonway. Tout litige, toute divergence ou toute responsabilité en rapport avec les services de paiement de Lemonway sera réglé entre vous et Lemonway, et nous serons tenus à l'écart. Les cas dans lesquels nous n'interviendrons pas et ne pourrions pas intervenir dans votre relation avec Lemonway comprennent l'utilisation frauduleuse d'instruments de paiement, les rétrofacturations ou les divergences liées aux opérations de paiement, les divergences dans les montants des transactions, les réclamations pour toute opération de paiement non autorisée, ainsi que, en général, tout dommage ou préjudice que vous pourriez subir en raison de votre utilisation des services de Lemonway.

Toutefois, nous sommes également un agent de Lemonway, ce qui signifie que nous pouvons fournir certains services de paiement en votre nom. Dans le cadre de ces services, vous pouvez nous adresser toute réclamation, toute divergence ou tout litige afin que nous les traitions en votre nom auprès de Lemonway.

2.3. Comment puis-je accéder aux Services ?

Pour accéder aux services de Carlo, vous devez remplir le formulaire d'inscription, en saisissant les données relatives à votre entreprise, et accepter la politique de confidentialité. Si vous avez des questions concernant la protection, l'utilisation et le traitement de vos données personnelles, veuillez-vous référer à la section 6.2 du présent contrat.

En outre, vous devez accepter les conditions générales d'utilisation de Lemonway pour les opérations de paiement. Veuillez noter que les données relatives à votre entreprise, y compris celles de votre représentant, doivent être les mêmes que dans votre relation avec nous.

2.4. L'accès permanent et sans erreur aux Services est-il garanti ?

Non cependant, nous nous efforçons continuellement d'assurer que les services Carlo soient ininterrompus, exempts d'erreurs et de déficiences. Toutefois, nous ne pouvons pas garantir que cela ne se produise pas de temps en temps, que ce soit pour des raisons indépendantes de notre volonté ou autres. En cas d'interruptions ou de suspensions programmées de la fourniture du service, nous nous efforcerons de vous en informer à l'avance dans la mesure du possible. Dans tous les autres cas, nous nous efforcerons de vous informer de l'une des situations décrites ci-dessus au moment même où elle se produit ou dans les plus brefs délais. En tout état de cause, nous ne serons pas responsables de l'absence de notification, sauf si elle résulte uniquement de notre propre volonté.

3. Coût, paiements et montants dérivés des services Carlo

3.1. Comment et quand recevrez-vous les montants correspondants aux ventes effectués par le biais des Services?

Tout achat effectué par un client via les Services vous octroiera le montant de cette vente sur votre compte de paiement Lemonway. Les montants de vos ventes se cumulent et restent en crédit sur votre compte de paiement. Ensuite, les transferts du solde cumulé de votre compte de paiement Lemonway vers votre compte bancaire sont effectués deux fois par mois (le 1er jour de chaque mois et le 15ème jour de chaque mois), après déduction de notre commission.

Vous nous autorisez expressément à donner des instructions à Lemonway, en votre nom, pour que les ventes réalisées par le biais du service de paiement Carlo vous soient créditées conformément à ce qui précède. Si vous demandez à Lemonway un mode de paiement différent, cela sera considéré comme une violation de votre part du présent contrat et nous pourrions résilier ce contrat avec effet immédiat. Dans tous les cas, nous ne sommes pas partie prenante de la relation contractuelle entre vous et Lemonway et, par conséquent, tout manquement de la part de Lemonway à ce qui précède sera traité en vertu de votre relation contractuelle, telle que stipulée à la section 2.2.

3.2. Quel est le prix des Services, qui paie et comment ?

Lorsqu'un client effectue un paiement via le Service, une commission est appliquée au commerçant. Celle-ci s'élève à 2 % du montant encaissé, assortie d'un forfait de 0,20 € par transaction.

Les transferts automatiques des soldes du compte les 1er et 15 de chaque mois n'entraînent pas de commission supplémentaire.

À la fin de chaque mois, nous vous enverrons une facture pour le montant total du prix de nos services pour ce mois-là.

*Pour un paiement de 250 euros effectué via le service de paiement électronique Carlo, le professionnel recevra **244,80 euros**.*

4. Autres obligations que vous assumez

En concluant le présent contrat, vous vous engagez, en plus des obligations décrites dans d'autres sections, à respecter les obligations suivantes et/ou à nous garantir les déclarations suivantes, et vous nous dégagez de toute responsabilité ou de tout coût que nous pourrions encourir en raison de votre manquement à ces obligations :

- Les informations que vous avez fournies lors du processus d'enregistrement sont complètes, exactes et à jour.
- Vous ne vous livrez pas et ne vous livrerez pas à des activités illégales, immorales ou susceptibles de compromettre notre réputation.
- Vous n'accepterez que les achats effectués qui correspondent à l'activité que vous avez déclarée lors de la procédure d'inscription.
- Vous respectez la réglementation en vigueur et applicable pour la défense des consommateurs, la vente des produits et/ou services au public et toute réglementation spécifique applicable à votre activité.
- Vous disposez d'une assurance responsabilité civile suffisante pour couvrir tant les conséquences du présent contrat et les conséquences des ventes que vous pourriez faire à vos clients.
- Vous traiterez les clients de manière professionnelle et en adoptant une attitude respectueuse.
- Vous ne devez pas faire de discrimination à l'encontre d'un client sur la base de l'utilisation du service de paiement électronique Carlo, et ne devez en aucun cas chercher à obtenir l'utilisation de méthodes alternatives de paiement.
- En général, vous agirez de bonne foi dans le cadre de ce contrat. Il s'agit notamment de porter à notre attention tout désaccord ou toute plainte que vous pourriez avoir par le biais des méthodes de contact convenues dans le présent contrat avant de saisir toute autre instance administrative ou judiciaire.

5. Si vous rencontrez un problème

5.1. Retours, échanges et remboursements de produits ou de services achetés dans le cadre de l'utilisation des Services

Vous devez appliquer vos politiques d'échange ou de retour à vos produits ou services, que l'achat ait été effectué par le biais de nos Services ou non.

5.2. Quel est le délai pour déposer une plainte et quelles sont les conséquences ?

Sans préjudice des divergences liées aux opérations de paiement et aux autres services qui y sont liés, régis par votre contrat avec Lemonway mais que vous pouvez nous soumettre pour

que nous les traitons avec Lemonway, vous devrez nous informer de toute divergence ou réclamation relative aux Services dans un délai d'un mois à compter de la date à laquelle vous en avez pris connaissance ou auriez pu en prendre connaissance. Passé ce délai, il sera considéré que vous êtes satisfait de nos services. En tout état de cause, veuillez noter que vous devrez accepter et payer les frais administratifs que nous aurons engagés après le traitement de votre demande si celle-ci s'avérait injustifiée.

5.3. Notre responsabilité dans ce contrat

Nous veillerons à ce que les Services soient ininterrompus, efficaces, sans défaut et sans erreur.

Toutefois, vous devez savoir que nous ne serons pas responsables des conséquences des événements suivants :

- Interruptions ou suspensions de service, programmées ou non, notifiées ou non.
- Les erreurs ou inexactitudes dans les informations qui vous sont soumises ou mises à disposition, qu'elles nous soient imputables ou non.
- Suppression ou perte d'informations que nous avons pu vous fournir ou mettre à votre disposition.
- Les pertes résultant de votre manque à gagner ou de votre manque d'achalandage, même si cela est le résultat d'un événement dont nous pouvons être responsables.
- La relation commerciale entre vous et le client, même si elle résulte d'une vente effectuée par le biais du service de paiement électronique Carlo.
- Tout ce qui découle, en tout ou en partie, de l'utilisation d'appareils, de logiciels ou de fournisseurs, par nous ou par vous, qui ne font pas partie de notre société, y compris les problèmes de compatibilité, d'approvisionnement, d'Internet, etc.
- Tout ce qui découle de votre contrat avec Lemonway, conformément à l'article 2.2.
- Les cas de force majeure, notamment les épidémies, les pandémies, les grèves, les conflits du travail, les insurrections, les guerres, les catastrophes naturelles et les contraintes administratives ou gouvernementales.

En tout état de cause, notre responsabilité globale ne dépassera en aucun cas, pour tous les éléments et au total, le montant du prix des services Carlo que nous avons effectivement reçu de votre part au cours des douze (12) derniers mois précédant la survenance de l'événement donnant lieu à cette responsabilité.

5.4. Suspension des Services

Toute violation de ce contrat nous donnera le droit de suspendre immédiatement l'accès aux Services, sans qu'aucune communication ne soit nécessaire, ainsi que tout risque qui, à notre avis, pourrait entraîner une violation du contrat. Ceci est sans préjudice des autres droits que nous pouvons avoir dans de tels cas, tels que la résiliation du contrat et la demande de réparation des dommages qui nous ont été causés.

5.5. Droit applicable et juridiction

Le présent contrat est soumis au droit commun monégasque et aux tribunaux de Monaco.

5.6. Nullité partielle et divisibilité

Nous convenons que l'invalidité, la nullité ou l'annulabilité d'un terme du contrat n'affectera pas ou ne portera pas préjudice à l'applicabilité des autres termes. En outre, notre intention et la vôtre sont de remplacer toute clause invalide, nulle ou annulable par une clause valide et exécutoire dans des termes aussi semblables que possible à la clause invalide, nulle ou annulable et à la volonté, tant la vôtre que la nôtre, qu'elle refléterait.

6. Autres aspects de ce contrat

6.1. Propriété intellectuelle et industrielle

Aux fins du présent contrat, on entend par "droits de propriété intellectuelle" tous les droits reconnus par toute loi applicable en matière de propriété intellectuelle, à quelque fin que ce soit et pour toute forme d'utilisation (notamment les droits d'auteur, les droits connexes ou liés aux droits d'auteur ou les droits sui generis sur les bases de données) ; et, d'autre part, tous les droits reconnus par toute législation applicable en matière de propriété industrielle (en particulier, les brevets, les modèles d'utilité, les marques, les noms commerciaux et les dessins industriels) ainsi que les noms de domaine, les profils sociaux et le savoir-faire, qu'ils soient enregistrés, demandés ou non enregistrés, et y compris, dans tous les cas, le pouvoir de demander les enregistrements et inscriptions appropriés pour obtenir ou protéger ces droits. De même, on entend par "savoir-faire" tout type de logiciel, de matériel, de modèle, de procédure, de technique, de concept, d'idée, de secret commercial ou d'entreprise, de manuels, de logos et de matériel de promotion ou de marketing, ou tout autre type de connaissance ou d'information analogue utilisé par Carlo dans la prestation de ses services, y compris toute application ou logiciel.

Nous vous accordons par la présente l'autorisation d'utiliser nos signes distinctifs (y compris les marques, les logos, les noms, les symboles, les graphiques, le nom, le nom de domaine ou tout élément ou matériel) qui sont nécessaires pour vous permettre de remplir votre obligation d'annoncer et d'afficher votre acceptation de Carlo App comme moyen de paiement dans votre établissement.

Nonobstant ce qui précède, vous acceptez d'utiliser uniquement le matériel promotionnel que nous fournissons de temps à autre. Si vous souhaitez intégrer les signes distinctifs dans vos propres matériels ou communications, vous devez toujours avoir notre consentement exprès et respecter les instructions qui vous sont fournies à tout moment à cet égard, notamment en ce qui concerne l'image graphique des signes distinctifs (couleurs, tailles, proportions, polices...).

Vous vous engagez à coopérer avec nous dans la défense des droits de propriété intellectuelle couverts par le présent contrat contre ceux qui portent atteinte ou tentent de porter atteinte à ceux-ci ou réalisent des actes de concurrence déloyale qui nuisent à l'exploitation de ces droits. En particulier, vous vous engagez à coopérer avec nous dans toute réclamation ou procédure judiciaire, extrajudiciaire ou administrative pour la défense des droits de Propriété Intellectuelle objet du présent contrat ou contre tout acte de concurrence déloyale susceptible de les enfreindre ou de leur porter atteinte.

En cas de résiliation du présent contrat pour quelque raison que ce soit, vous :

- a. Vous devez cesser toute utilisation des droits de propriété intellectuelle et du savoir-faire de l'application et nous la retourner immédiatement.

- b. Sauf en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave de la part de l'une ou l'autre des parties, ni vous ni nous ne serons en aucun cas obligés, à la fin du contrat, de compenser ou d'indemniser l'autre pour tout dommage pour perte de profits, dépenses, investissements ou responsabilités présents ou futurs encourus en rapport avec le contrat.

6.2. Qu'advient-il des données personnelles ?

Vous et nous affirmons que ce contrat n'implique pas le traitement de données personnelles de l'un ou l'autre d'entre nous, or les contacts commerciaux qui entrent dans le cadre d'un traitement de fichier client et partenaire. Si, à tout moment au cours de l'exécution des services couverts par la présente convention, il s'avérait nécessaire pour l'un d'entre nous d'accéder à des données personnelles détenues par l'autre ou de les traiter, nous convenons tous deux qu'un avenant sera signé pour régler dument ce traitement.

Au moment de l'inscription, vous devrez accepter la politique de confidentialité qui régit le traitement de vos données personnelles et qui formalise l'inscription à laquelle vous devez vous soumettre. Vous pouvez accéder à la politique avant de formaliser l'inscription en cliquant sur le lien suivant: <https://carloapp.com/confidentialite-commerce>.

Sans préjudice de ce qui précède, et conformément aux dispositions du Règlement général sur la protection des données (RGPD) et toute autre réglementation locale qui pourrait s'appliquer, nous nous informons mutuellement du traitement des données personnelles des signataires du présent contrat, ainsi que de tout employé impliqué dans la fourniture des services couverts par le présent contrat, afin de respecter les obligations contenues dans le contrat.

Vos données seront conservées pendant la durée minimale de conservation établie par la législation en vigueur et, en tout état de cause, jusqu'à la fin du dernier délai de prescription applicable aux actions pénales et civiles, ainsi qu'aux sanctions administratives, sans préjudice de leur blocage en bonne et due forme.

Vos données pourront être communiquées à des organismes publics, dont l'Institut National de Sécurité Sociale, l'Agence Fiscale, la Trésorerie de la Sécurité Sociale et votre entreprise, dans les termes établis par la législation en vigueur.

Vous et nous, ainsi que nos employés ou collaborateurs, pouvons exercer leurs droits par communication postale adressée à chacune des parties aux adresses prévues aux fins des communications du présent contrat.

Tant vous que nous pouvons déposer une plainte auprès du CCIN (Commission de Contrôle des Informations Nominatives), l'autorité compétente en matière de protection des données à Monaco.

6.3. Comment communiquons-nous ? Coordonnées de contact

Vous pouvez nous contacter pour toute question, plainte, réclamation ou problème lié à ce contrat à l'adresse électronique hello@carloapp.com ou par voie postale à l'adresse 6 avenue Albert II (MonacoBoost), Monaco 98000. Nous vous contacterons par le biais des données que vous avez fournies lors de l'enregistrement. Il vous incombe de mettre à jour ces données et, par conséquent, toute communication que nous effectuons en fonction de celles-ci sera considérée comme correctement effectuée à toutes fins utiles.

A titre indicatif, nous indiquons également que les litiges ou réclamations avec Lemonway peuvent être formulés sur le site www.lemonway.com/claim ou par courrier à LEMONWAY - Service Réclamations - 8 rue du Sentier, CS 60820, 75083 Paris CEDEX 2, France. Comme nous l'avons expliqué dans la clause 2.4, nous ne sommes pas impliqués dans votre relation avec Lemonway et, par conséquent, nous ne serons pas concernés légalement par une éventuelle plainte de votre part, même si les coordonnées ci-dessus sont modifiées ou supprimées par Lemonway. Toutefois, nous sommes agent de Lemonway, ce qui signifie que nous pouvons fournir certains services de paiement en votre nom. Dans le cadre de ces services, vous pouvez nous adresser toute réclamation, toute divergence ou tout litige afin que nous les traitions en votre nom auprès de Lemonway.

Mise à jour le 10 février 2025