

**Conditions générales d'utilisation
du site <http://laruchequiditoui.be>**

Préambule

Bienvenue à La Ruche qui dit Oui ! quand vous accédez à notre site web pour la première fois, vous devez accepter les conditions d'utilisations, alors s'il vous plait prenez quelques instants pour les lire. Vous pourrez si vous le souhaitez en faire une copie.

N'oubliez pas qu'utiliser notre site web, vous engage juridiquement à en respecter les usages.

1. Objet

1.1. Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions et modalités d'utilisation du site <https://www.laruchequiditoui.be> (ci-après : le « **Site** »), ainsi que de définir les droits et obligations des parties mises en relation sur celui-ci ou utilisant les services qui y sont proposés (ci-après : les « **Services** »).

1.2. Le Site est une place de marché permettant aux internautes de créer, gérer, approvisionner et/ou adhérer à des communautés (ci-après : les « **Ruches** »), dans le but de l'achat-vente de denrées alimentaires ou de tous autres biens de consommation courante (ci-après : les « **Produits** »).

Une Ruche est une communauté réunissant :

- d'une part, les fournisseurs de Produits d'une zone géographique donnée, qui proposent de vendre les Produits qu'eux-mêmes ou d'autres producteurs produisent, directement aux consommateurs (ci-après : les « **Producteurs** »),
- d'autre part, les consommateurs de la zone géographique de la Ruche à laquelle ils se sont inscrits afin de pouvoir bénéficier des offres des Producteurs (ci-après : les « **Membres** »).

La Ruche est créée et développée à l'initiative d'un internaute, qui en assure la gestion et l'animation (ci-après : le « **Responsable de Ruche** »). Le Responsable de Ruche est également chargé de l'organisation de chacune des ventes mises en œuvre par la Ruche (ci-après : les « **Ventes** »), ainsi que de la coordination de la remise aux Membres, par les Producteurs, des Produits commandés, qui s'effectue à une date prédéterminée par le Responsable de Ruche.

Peuvent également être amenés à utiliser les Services, selon les modalités proposées sur le Site, tout internaute qui navigue sur le Site (ci-après : un « **Visiteur Simple** ») ou s'y inscrit sans toutefois adhérer à une Ruche donnée (ci-après : un « **Visiteur Inscrit** »). Les Visiteurs Simples et Inscrits sont ci-après désignés ensemble les « **Visiteurs** ».

Les Visiteurs, Membres, Producteurs et Responsables de Ruche sont ci-après désignés ensemble : les « **Utilisateurs** ». La Société identifiée à l'article 2 (ci-après : la « **Société** ») exploite la plateforme, met en œuvre des outils ainsi que des moyens techniques permettant la mise en relation des Membres avec les Producteurs et héberge les offres de ces derniers, ainsi que tous contenus générés par les Utilisateurs.

1.3. Les présentes conditions générales sont accessibles et imprimables à tout moment par un lien direct en page d'accueil du Site.

Elles sont complétées par des conditions particulières d'utilisation, applicables aux seuls Producteurs et Responsables de Ruche, ainsi que la politique de confidentialité, relative au traitement de données à caractère personnel exercé par la Société et à l'utilisation de cookies sur le Site, lesquelles complètent les présentes conditions générales et, en cas de contradiction, prévalent sur ces dernières.

- 1.4. S'agissant des porte-monnaie électroniques mis en œuvre dans le cadre des Services (ci-après : les « **Porte-Monnaie Electroniques** »), les Utilisateurs sont expressément informés et acceptent qu'ils sont gérés par une société agréée en tant qu'établissement de monnaie électronique, identifiée sur le Site (ci-après : le « **Service de Paiement** »).

Les Utilisateurs contractent directement avec le Service de Paiement s'agissant de la mise en œuvre de ces Porte-Monnaie Electroniques, en acceptant les conditions générales du Service de Paiement par le biais d'une case à cocher. En cas de contradiction entre les conditions générales et/ou particulières du Service de Paiement d'une part et les conditions générales et/ou particulières de la Société d'autre part, ces dernières prévalent, sauf dans les cas où la loi imposerait l'application des conditions générales et/ou particulières du Service de Paiement.

2. Exploitant du Site et des Services, contact

- 2.1. Le Site et les Services sont exploités par la société EQUANUM, société privée à responsabilité limitée, immatriculée au RPM de Bruxelles et BCE sous le n° 651.679.454, dont le siège social est situé 60A, rue des Tanneurs, 1000 Bruxelles (Belgique), désignée dans le cadre des présentes par la "**Société**".
- 2.2. La Société peut être contactée aux coordonnées suivantes :
Adresse postale : Equanum SPRL - 60A rue des Tanneurs, 1000 Bruxelles (Belgique)
Adresse électronique : support@lrqdo.be

3. Accès au Site et aux Services

- 3.1. Les présentes conditions générales régissent les droits et obligations des parties en relation avec les Ruches situées en Belgique.
Les Membres et les Producteurs peuvent s'inscrire à une Ruche qui n'est pas située dans leur pays de résidence. Ils seront soumis dans ce cas aux conditions générales et, si elles sont applicables, aux conditions particulières, applicables dans le pays dans lequel est située la Ruche concernée.
- 3.2. Sous la réserve prévue à l'article 3.1, le Site et les Services sont accessibles :
 - A toute personne physique disposant de la pleine capacité juridique pour s'engager au titre des présentes conditions générales. La personne physique qui ne dispose pas de la pleine capacité juridique ne peut accéder au Site et aux Services qu'avec l'accord de son représentant légal.
 - A toute personne morale agissant par l'intermédiaire d'une personne physique disposant de la capacité juridique pour contracter au nom et pour le compte de la personne morale.

4. Acceptation des conditions générales

- 4.1.** L'acceptation des présentes conditions générales par les Utilisateurs qui s'inscrivent sur le Site est matérialisée par une case à cocher dans le formulaire d'inscription.
S'agissant des Visiteurs Simples, non-inscrits sur le Site, leur utilisation de celui-ci et/ou des Services entraîne leur acceptation des présentes conditions générales, sans restriction ni réserve.
- 4.2.** L'acceptation des présentes conditions générales ne peut être que pleine et entière. Toute adhésion sous réserve est considérée comme nulle et non avenue. L'Utilisateur qui n'accepte pas d'être lié par les présentes conditions générales ne doit pas accéder au Site ni utiliser les Services.

5. Inscription

- 5.1.** L'inscription d'un Visiteur peut se faire de façon spontanée ou sur l'invitation d'un Utilisateur ou de la Société. Il devient alors Visiteur Inscrit. Lorsqu'il fait le choix d'une Ruche selon les modalités prévues à l'article 6, le Visiteur Inscrit devient Membre.
Le Visiteur Inscrit, devenu Membre ou non, peut en outre présenter une candidature pour devenir Responsable de Ruche ou Producteur, selon les modalités prévues aux conditions particulières d'utilisation.
- 5.2.** L'inscription en tant que Visiteur Inscrit s'effectue sur le Site, par le biais d'un formulaire prévu à cet effet. Elle est gratuite. Le Visiteur doit remplir l'ensemble des champs obligatoires. Toute inscription incomplète ne peut être prise en compte.
Cette inscription entraîne automatiquement l'ouverture d'un compte au nom du Visiteur Inscrit qui lui permet d'avoir accès à une page de configuration de son compte (ci-après : la « **Page de Configuration** »), sous une forme et selon les moyens techniques que la Société juge les plus appropriés.
- 5.3.** L'Utilisateur garantit que toutes les informations qu'il donne dans le formulaire d'inscription sont exactes, à jour et sincères et ne sont entachées d'aucun caractère trompeur. Il s'engage à mettre à jour ses informations dans sa Page de Configuration en cas de modifications, afin qu'elles correspondent toujours aux critères susvisés.

L'Utilisateur est seul responsable du préjudice direct ou indirect qu'il est susceptible de subir en l'absence d'actualisation de ces informations, dont il assume seul les conséquences.

L'Utilisateur est informé que les informations saisies aux fins de création ou de mise à jour de sa Page de Configuration valent preuve de son identité. Les informations qu'il saisit l'engagent dès son inscription et pendant toute son utilisation du Site. La Société se réserve le droit de vérifier, à tout moment, l'exactitude des données par lui fournies et de lui demander tout document ou information complémentaire, l'Utilisateur s'obligeant à répondre sans délai à cette demande.

- 5.4.** L'accès à la Page de Configuration est soumis à l'usage d'un identifiant et d'un mot de passe dont l'Utilisateur a le libre choix. Il peut les modifier à tout moment lors de son utilisation du Site.

Il est seul responsable du maintien de la confidentialité de son identifiant et de son mot de passe. Il doit immédiatement contacter la Société aux coordonnées mentionnées à l'article 2.2 ci-dessus en cas de vol, de perte, de détournement ou d'utilisation non autorisée de ses identifiants de connexion ou s'il remarque que son compte a été utilisé à son insu. Il reconnaît à la Société le droit de prendre toutes mesures appropriées en pareil cas.

- 5.5. L'Utilisateur s'engage à utiliser personnellement les Services et à ne permettre à aucun tiers de les utiliser à sa place ou pour son compte, sauf à en supporter l'entière responsabilité. Il lui est interdit de créer plusieurs comptes.

6. Choix d'une ruche

Dès son inscription, le Visiteur Inscrit se voit proposer par la Société, s'il en existe, une liste des Ruches à proximité du code postal ou de l'adresse qu'il a renseignés lors de son inscription. Il peut s'agir de son lieu de travail, de son domicile ou de tout autre tout lieu de son choix.

S'il existe une ou plusieurs Ruches à proximité, le Visiteur Inscrit est invité à s'inscrire aux Ruches de son choix dans la limite de trois Ruches, en remplissant le formulaire prévu à cet effet. Il est alors invité à créer un profil, selon les moyens techniques que la Société juge les plus appropriés.

S'il n'existe pas de Ruche qui lui convienne, Le Visiteur inscrit peut décider de se désinscrire du Site selon les modalités prévues à l'article 16.4 des présentes. Toutefois, s'il décide de ne pas se désinscrire du Site, son compte demeurera actif et il pourra s'inscrire ultérieurement dans la ou les Ruches de son choix.

7. Services accessibles aux visiteurs

- 7.1. Les Visiteurs Simples peuvent uniquement naviguer sur le Site et le consulter, selon les modalités que la Société juge les plus appropriées. A moins que cette possibilité ne soit expressément prévue sur le Site, les Visiteurs Simples ne peuvent en principe pas publier sur celui-ci de Contenus, tels que définis à l'article 11.1 des présentes.
- 7.2. Les Visiteurs Inscrits peuvent naviguer sur le Site, le consulter et, dans certains cas, y publier des Contenus tels que définis à l'article 11.1 des présentes, selon les modalités que la Société juge les plus appropriées.

8. Services accessibles aux Utilisateurs, à l'exception des Visiteurs

8.1. **Modules Discussion et Messagerie**

8.1.1. *Module Discussion*

Les Membres, Responsables de Ruche et Producteurs peuvent échanger des Contenus tels que définis à l'article 11.1 des présentes dans le cadre d'un module de discussion public sur le Site (ci-après : le « **Module Discussion** »), selon les modalités que la Société juge les plus appropriées.

Le Module Discussion regroupe l'ensemble des Utilisateurs d'une Ruche et leur permet d'échanger des Contenus.

Ces Contenus sont publics. Tous les Utilisateurs du Site peuvent y avoir accès en se rendant sur l'espace du Site dédié à la Ruche concernée, ce que les Utilisateurs acceptent expressément.

8.1.2. *Module Messagerie*

Les Membres, Responsables de Ruche et Producteurs ont accès à une messagerie leur permettant de communiquer avec certaines catégories d'Utilisateurs (ci-après : le « **Module Messagerie** »), selon les modalités que la Société juge les plus appropriées.

Tout Contenu envoyé à un ou plusieurs autres Utilisateurs par le biais du Module Messagerie est considéré comme une correspondance privée de la seule responsabilité de son émetteur.

Les Utilisateurs sont toutefois expressément informés et acceptent que la Société pourra accéder à tout moment aux messages échangés à travers le Module Messagerie et s'en prévaloir le cas échéant pour faire valoir ses droits, notamment dans le cadre d'une action judiciaire ou pour régler un conflit entre les Utilisateurs.

8.2. **Accès aux Ventes**

8.2.1. *Description de l'organisation des Ventes*

Chaque Ruche comporte un espace (ci-après : l'« **Espace de Vente** ») au sein duquel les Membres passent directement leurs commandes auprès des Producteurs (ci-après : les « **Commandes** ») et en règlent le prix. La vente de Produits est ainsi conclue directement entre les Membres et les Producteurs au sein de l'Espace de Vente de chaque Ruche.

Par conséquent, le Membre doit obligatoirement accéder à l'Espace de Vente pour passer ses Commandes. Le Membre s'interdit de procéder autrement. Toute vente réalisée en dehors de l'Espace de Vente est considérée comme n'ayant pas été réalisée sur le Site et libère totalement les Responsables de Ruche et la Société de leurs obligations souscrites en vertu des présentes conditions générales et des conditions particulières.

Une Vente est organisée selon les étapes suivantes :

- Les Producteurs doivent avoir établi au préalable des fiches récapitulant les caractéristiques de leurs Produits (ci-après : les « **Fiches Produits** ») et déterminé les modalités selon lesquelles ils entendent proposer lesdits Produits à la vente, notamment leur quantité et leur prix (ci-après : une « **Offre** »). Ils doivent également fixer le minimum de Commandes requis pour que celles-ci soient validées et les Produits livrés par le Producteur concerné selon les modalités ci-après.
- Préalablement à la Vente et pendant celle-ci, le Responsable de Ruche sélectionne les Produits qui seront proposées lors de celle-ci, selon la nature de la Vente qu'il entend animer et détermine le jour (ci-après : le « **Jour de Remise** ») ainsi que la plage horaire (ci-après : la « **Plage Horaire** ») auxquels aura lieu la remise des Produits (ci-après : la « **Remise** »). Il

informe les Producteurs sur les Offres retenues, le Jour de Remise et la Plage Horaire.

Il ouvre la Vente et en informe les Membres de la Ruche au plus tard 96 heures avant la Remise.

Le Responsable de Ruche peut ajouter de nouvelles Offres à tout moment au cours de la Vente.

Le Responsable de Ruche et le Producteur peuvent également modifier ou retirer des Offres à tout moment. De telles modifications ou retraits sont toutefois sans incidence sur les Commandes passées par les Membres avant la modification ou la suppression concernée.

Le Producteur est tenu irrévocablement par les Commandes passées sur ses Offres et ne peut en aucun cas refuser de les exécuter, pour quelque motif que ce soit, sous réserve des cas suivants :

- force majeure ;
- indisponibilité du Produit, le cas échéant le Producteur est invité à préciser la cause ou le motif dans son Interface de Gestion, définie à l'article 12.3 des conditions particulières d'utilisation ;
- lorsque le montant de commandes minimal requis par le Producteur n'est pas atteint.

La Vente est automatiquement clôturée au plus tard la veille du Jour de Remise à 3 heures du matin, étant précisé que la vente de certains Produits (par exemple les produits carnés ou laitiers) pourra être clôturée à tout moment pour des raisons d'organisation, de disponibilités des Produits ou de logistique.

Pendant cette période, les Membres procèdent à leurs Commandes via l'Espace de Vente, selon les modalités décrites à l'article 8.2.2.

Si à sa clôture, une Vente ne recueille pas le minimum de Commandes requis par un Producteur, le Responsable de Ruche informe sans délai les Membres concernés que cette vente est annulée entre les Membres et le Producteur n'ayant pas atteint ce minimum, sauf dans le cas où ce dernier accepte de la maintenir.

En cas d'annulation d'une vente, les Utilisateurs en sont prévenus, notamment par le biais du Bon de Commande qui leur est communiqué, tel que défini ci-après.

Après la clôture de la Vente, la Société émet un bon de commande pour chacun des Membres et Producteurs (ci-après : le « **Bon de Commande** »), récapitulant entre autres :

- pour chaque Producteur : le détail des Commandes par Membre, le prix total de chaque Commande et le prix par Produit commandé, ainsi que les informations relatives à la livraison (adresse, contact, Jour de Remise et Plage Horaire),
- pour chaque Membre : le détail et le prix total de sa Commande, le prix par Produit acheté, ainsi que les informations relatives à la livraison (adresse, contact, Jour de Remise et Plage Horaire).

Les Bons de Commande sont communiqués par le Responsable de Ruche aux Membres et Producteurs au plus tard 6 heures avant la Remise.

Le paiement des Commandes ainsi que la livraison et la remise des Produits s'effectuent selon les modalités prévues aux articles 8.2.3 et 8.2.4 ci-après.

8.2.2 Passation des Commandes

Pour passer ses Commandes, le Membre doit sélectionner les Produits de son choix à partir des Offres émises par les Producteurs puis sélectionnées par le Responsable de sa Ruche, pendant la période d'ouverture de la Vente.

Il peut accéder au récapitulatif de son panier à tout moment tant que sa Commande n'est pas définitivement validée et peut corriger d'éventuelles erreurs dans les éléments saisis.

De même, pendant l'ouverture de la Vente, le Membre a la possibilité d'annuler sa Commande définitivement payée depuis le Site ou de contacter dans les plus brefs délais la Société qui fera son possible pour que la Commande concernée soit annulée. Néanmoins, dès la clôture de la Vente, le Membre est tenu irrévocablement par ses Commandes définitivement payées et ne peut en aucun cas les annuler, pour quelque motif que ce soit. Aucune Commande ne pourra être annulée après la clôture de la Vente. De même, aucune nouvelle Commande ne pourra être passée après cette clôture.

Au plus tard 6 heures avant la Remise, le Membre reçoit de la part du Responsable de la Ruche, une confirmation de sa Commande sous la forme du Bon de Commande décrit ci-dessus.

La Société met à disposition du Membre un outil technique récapitulant ses Commandes et l'historique de ses règlements, accessible depuis sa Page de Configuration.

8.2.3. Prix et paiement

a) Mécanisme de paiement

Les prix de vente des Produits sont affichés dans les Offres, sous la responsabilité exclusive des Producteurs. Ils sont indiqués en euros, toutes taxes comprises. Les prix de ventes fixés par les Producteurs incluent les commissions dues au Responsable de Ruche et à la Société, telles que prévues à l'article 9. Aucun supplément de prix ne sera facturé pour la livraison et la remise des Produits le Jour de Remise.

Le prix applicable est celui affiché dans l'Offre au moment de la passation de la Commande.

La totalité du prix des Produits est exigible à la passation de la Commande.

Le paiement du prix s'effectue en ligne par carte bancaire, à travers le Service de Paiement ou par tout autre moyen proposé sur le Site.

Ce paiement doit être effectué avant la clôture de la Vente, étant précisé qu'il pourra être effectué plus tôt s'agissant de la vente de certains Produits pour des raisons d'organisation, de disponibilités des Produits ou de logistique.

La Société émettra une facture, au nom et pour le compte des Producteurs, pour tout achat effectué suite à la validation de la remise des Produits par le Responsable de Ruche conformément à l'article 8.2.4 ci-après.

b) *Porte-Monnaie Electronique de l'Utilisateur*

Aux fins de mise en œuvre des Services et plus particulièrement du paiement visé ci-dessus, un Porte-Monnaie Electronique géré par le Service de Paiement est attribué au Membre. Ce Porte-Monnaie Electronique est lié au compte bancaire avec lequel le Membre règle les achats qu'il réalise à travers le Site.

Lorsque le Membre effectue un paiement selon les modalités ci-dessus, le processus de paiement se déroule de la manière suivante :

- Une fois que le Membre a passé sa Commande, il est invité à effectuer le paiement correspondant selon le mécanisme prévu au point a) ci-dessus,
- Le compte bancaire du Membre est débité de la somme correspondant au montant total des Commandes effectuées.
- La somme débitée de son compte bancaire est ensuite séquestrée sur son Porte-Monnaie Electronique, jusqu'à la clôture de la Remise.
- A la clôture de la Remise, la somme correspondant au montant des Produits remis est transférée du Porte-Monnaie Electronique du Membre vers le Porte-Monnaie Electronique du Producteur. Le cas échéant, la somme correspondant au montant des Produits non livrés est créditée sur le compte bancaire du Membre.
- Les commissions revenant au Responsable de Ruche et à la Société sont ensuite prélevées sur le Porte-Monnaie Electronique du Producteur. Le montant restant est crédité sur le compte bancaire du Producteur. Les commissions sont enfin créditées sur les comptes bancaires du Responsable de Ruche et de la Société.

Ces opérations s'effectuent de façon automatique.

8.2.4. *Remise des Produits*

La remise des Produits s'effectue selon les modalités qui suivent :

- Elle s'effectue directement entre les Membres ou leur Mandataire notamment tel que défini à l'article 8.2.5 et les Producteurs ou leur Mandataire dans le lieu de Remise choisi par le Responsable de Ruche. Celui-ci veille à la disponibilité du lieu de Remise.
- Le Responsable de Ruche est présent le Jour de Remise pendant la Plage Horaire et vérifie avec chacun des Membres la conformité des Produits remis avec le Bon de Commande.

Le Responsable de Ruche émet alors un bon de remise, à partir du modèle type établi depuis le Site (ci-après : le « **Bon de Remise** »), qu'il fait signer aux

Membres, ou à leur Mandataire, lorsqu'ils réceptionnent leur Commande ainsi qu'aux Producteurs, après vérification de la conformité des Produits remis avec le Bon de Commande. Le Bon de Remise mentionne le cas échéant tout Produit non conforme ou non livré.

Le Membre s'engage ainsi à réceptionner les Produits qu'il a commandés au sein des Ruches dont il dépend, directement auprès des Producteurs ou de leur Mandataire, le Jour de Remise et pendant la Plage Horaire. Il s'oblige en outre à vérifier immédiatement et sur place la conformité des Produits avec le Bon de Commande, en présence du Responsable de Ruche. Si les Produits remis sont conformes, il signe le Bon de Remise. Le Membre ne peut refuser ni restituer aucun Produit conforme au Bon de Commande.

Dans l'hypothèse où le Membre ne reçoit pas la totalité des Produits qu'il a commandés, il doit immédiatement en informer le Responsable de Ruche et le signaler sur le Bon de Remise. En conséquence, le Membre ne sera pas débité ou, le cas échéant, sera remboursé, du prix correspondant au(x) Produit(s) non livré(s).

Les Producteurs ou leur Mandataire s'engagent à reprendre les Produits non conformes aux Bons de Commande ainsi que les Produits qui n'auraient pas été réceptionnés par un Membre pendant la Plage Horaire.

Le Membre n'a aucune faculté de demander le remboursement ou la remise à une date ultérieure des Produits qu'il a commandés sans les réceptionner, ce qu'il accepte expressément.

Au plus tard 6 heures après la Remise, le Responsable de Ruche doit valider la remise des Produits, en renseignant sur le Site les informations des Bons de Remise et en relevant notamment les Produits non livrés, non conformes ou restitués, sous une forme et selon les moyens techniques que la Société juge les plus appropriés.

A défaut de mise en œuvre de la validation selon les modalités ci-dessus, la remise des Produits tels que commandés selon les Bons de Commande sera considérée comme étant validée par le Responsable de Ruche.

La validation de la remise des Produits entraîne l'émission des factures correspondantes, qui sont transmises aux Membres et aux Producteurs par tout moyen utile, ainsi que celle des factures de commission de la Société et du Responsable de Ruche, qui, sont envoyées à ce dernier ainsi qu'aux Producteurs par tout moyen utile.

8.2.5. Entraide entre les Utilisateurs inscrits

De manière générale, tout Utilisateur inscrit peut assister les autres Utilisateurs inscrits sur le Site, dans le respect des présentes conditions générales ainsi que des conditions particulières si elles sont applicables. Cet Utilisateur reconnaît qu'il intervient de manière volontaire, à titre bénévole et dans un esprit de partage communautaire. Il renonce à toute rémunération, compensation ou indemnité quelconque à ce titre.

8.2.6. Droit de rétractation

a) Absence de droit de rétractation pour les Produits susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement

Le Membre est informé que conformément à la réglementation belge en vigueur, le droit de rétractation ne peut pas être exercé s'agissant des Produits qui sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement.

b) Droit de rétractation applicable aux autres Produits

S'agissant des Produits autres que ceux visés au point a) ci-dessus, le Membre dispose d'un délai de 14 jours à compter de la remise des Produits commandés pour se rétracter sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception le cas échéant des frais de retour.

Le Membre doit informer le Responsable de Ruche de sa décision de rétractation en remplissant et en transmettant le formulaire de rétractation en ligne sur le Site, ou en adressant au Responsable de Ruche toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter, avant l'expiration du délai de 14 jours ci-dessus.

Le Responsable de Ruche informe sans délai le Producteur concerné de la rétractation.

Sauf autre accord entre les Utilisateurs, le Membre doit restituer les Produits faisant l'objet de la rétractation au Producteur lors de la Remise qui suit l'exercice de ce droit.

Le Membre sera remboursé dans les 14 jours suivant l'exercice de son droit de rétractation de l'intégralité des sommes versées pour les Produits concernés, déduction faite le cas échéant des frais de retour. Ce remboursement pourra toutefois être différé si nécessaire jusqu'à la restitution effective des Produits au Producteur.

8.2.7. Réclamations

L'Utilisateur s'engage à saisir exclusivement le Responsable de Ruche de toutes réclamations en relation avec les Produits et la mise en œuvre des Services. Le Responsable de Ruche la transmettra, selon les cas, aux Producteurs et/ou à la Société. Une réponse y sera apportée dans les meilleurs délais.

9. Services gratuits pour les visiteurs et membres

Les Services sont fournis à titre gratuit pour les Visiteurs et les Membres, les Responsable de Ruche et la Société étant rémunérés par une commission versée par les Producteurs.

Les Membres n'ont ainsi à régler que le prix de leurs Commandes directement aux Producteurs selon les modalités prévues à l'article 8.

10. Transactions financières

Les transactions financières relatives au paiement des Produits via le Site sont confiées au Service de Paiement, qui en assure le bon déroulement et la sécurité.

Les transactions financières relatives à la rémunération des commissions visées à l'article 9 sont également confiées au Service de Paiement, dans le respect de la réglementation bancaire et financière applicable.

La Société n'intervient pas dans ces transactions qui sont effectuées sous la seule responsabilité du Service de Paiement. Elle n'a pas connaissance des coordonnées bancaires des Utilisateurs.

11. Obligations des Utilisateurs relatives aux Contenus

- 11.1.** On entend par « **Contenus** » les contenus de toute nature (rédactionnels, graphiques, audios, audiovisuels ou autres, en ce compris la dénomination et/ou l'image éventuellement choisies par l'Utilisateur pour l'identifier sur le Site) diffusés par un Utilisateur dans le cadre des Services.

Les Contenus recouvrent ainsi notamment toutes les Offres des Producteurs, ainsi que tous les propos et commentaires diffusés à travers les Modules Discussion et Messagerie.

- 11.2.** L'Utilisateur est seul responsable de l'ensemble des Contenus qu'il choisit de diffuser à travers le Site.

Il garantit à la Société qu'il dispose de tous les droits et autorisations nécessaires à la diffusion de ces Contenus.

Il s'engage à ce que lesdits Contenus soient licites, ne portent pas atteinte à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou aux droits de tiers, n'enfreignent aucune disposition législative ou réglementaire et plus généralement, ne soient aucunement susceptibles de mettre en jeu la responsabilité civile ou pénale de la Société.

L'Utilisateur s'interdit ainsi de diffuser, notamment et sans que cette liste soit exhaustive :

- des Contenus pornographiques, obscènes, indécents, choquants ou inadaptés à un public familial, diffamatoires, injurieux, violents, racistes, xénophobes ou révisionnistes,
- des Contenus contrefaisants,
- des Contenus attentatoires à l'image d'un tiers,
- des Contenus mensongers, trompeurs ou proposant ou promouvant des activités illicites, frauduleuses ou trompeuses,
- des Contenus nuisibles aux systèmes informatiques de tiers (tels que virus, vers, chevaux de Troie, etc.), et plus généralement des Contenus susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers ou d'être préjudiciables à des tiers, de quelque manière et sous quelque forme que ce soit.

De manière générale, les Utilisateurs doivent veiller à respecter les règles usuelles de mesure, politesse et cordialité dans le cadre de leurs échanges.

12. Comportements prohibés

- 12.1.** Il est strictement interdit d'utiliser les Services aux fins suivantes :

- l'exercice d'activités illégales, frauduleuses ou portant atteinte aux droits ou à la sécurité des tiers,
- l'atteinte à l'ordre public ou la violation des lois et règlements en vigueur,
- l'intrusion dans le système informatique d'un tiers ou toute activité de nature à nuire, contrôler, interférer, ou intercepter tout ou partie du système informatique d'un tiers, en violer l'intégrité ou la sécurité,
- l'envoi d'emails non sollicités et/ou de prospection ou sollicitation commerciale,
- les manipulations destinées à améliorer le référencement d'un site tiers,
- la collecte et l'agrégation de toute information présente sur le Site sans autorisation expressément donnée par la Société,
- l'aide ou l'incitation, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, à un ou plusieurs des actes et activités décrits ci-dessus,
- et plus généralement toute pratique détournant les Services à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été conçus.

12.2. Il est strictement interdit aux Utilisateurs de copier et/ou de détourner à leurs fins ou celles de tiers le concept, les technologies ou tout autre élément du Site.

12.3. Sont également strictement interdits : (i) tous comportements de nature à interrompre, suspendre, ralentir ou empêcher la continuité des Services, (ii) toutes intrusions ou tentatives d'intrusions dans les systèmes de la Société, (iii) tous détournements des ressources système du Site, (iv) toutes actions de nature à imposer une charge disproportionnée sur les infrastructures de ce dernier, (v) toutes atteintes aux mesures de sécurité et d'authentification, (vi) tous actes de nature à porter atteinte aux droits et intérêts financiers, commerciaux ou moraux de la Société ou des usagers de son Site, (vii) toutes actions visant à supprimer, cacher ou déplacer les messages publicitaires ou promotionnels présents sur le Site et enfin plus généralement (viii) tout manquement aux présentes conditions générales.

12.4. Il est strictement interdit de monnayer, vendre ou concéder tout ou partie de l'accès aux Services ou au Site, ainsi qu'aux informations qui y sont hébergées et/ou partagées.

13. Garantie de l'Utilisateur

L'Utilisateur garantit la Société contre toutes plaintes, réclamations, actions et/ou revendications quelconques que la Société pourrait subir du fait de la violation, par l'Utilisateur de l'une quelconque de ses obligations ou garanties aux termes des présentes conditions générales et/ou des conditions particulières si celles-ci lui sont applicables.

Il s'engage à indemniser la Société de tout préjudice qu'elle subirait et à lui payer tous les frais, charges et/ou condamnations qu'elle pourrait avoir à supporter de ce fait.

14. Sanctions des manquements

14.1. En cas de manquement à l'une quelconque des dispositions des présentes conditions générales et/ou des conditions particulières si celles-ci sont applicables à l'Utilisateur concerné ou, plus généralement, d'infraction aux lois et règlements en vigueur par un Utilisateur, la Société se réserve le droit de prendre toute mesure appropriée et notamment de :

- (i) suspendre l'accès aux Services de l'Utilisateur, auteur du manquement ou de l'infraction, ou y ayant participé,
- (ii) supprimer tout contenu mis en ligne sur le Site,
- (iii) publier sur le Site tout message d'information que la Société jugera utile,
- (iv) avertir toute autorité concernée,
- (v) engager toute action judiciaire.

14.2. En cas de manquement de l'Utilisateur à une obligation essentielle découlant des présentes conditions générales, la Société se réserve le droit de résilier l'accès de ce dernier à tout ou partie des Services, avec effet immédiat, par lettre ou email. La résiliation prend effet de plein droit à la date d'envoi, par la Société, de l'écrit adressé à l'Utilisateur en application de la présente clause. Elle entraîne automatiquement et sans mise en demeure préalable la suppression du compte de l'Utilisateur, sans préjudice des autres conséquences éventuellement induites en application des présentes conditions générales.

15. Responsabilité de la Société

15.1. La Société intervient en qualité de courtier en ce qu'elle met à disposition des Utilisateurs une plateforme, ainsi que des outils et moyens techniques permettant la rencontre entre les Membres et les Producteurs en vue de la conclusion entre eux de contrats de vente. Sa responsabilité se limite à la fourniture de ces moyens, tels que décrits aux présentes conditions générales.

La Société agit en son nom personnel et ne passe aucun acte juridique au nom et pour le compte des Utilisateurs.

La Société ne garantit notamment pas la bonne marche des Ruches qui sont sous la seule responsabilité des Responsables de Ruche, ni la bonne exécution des contrats conclus entre les Membres et les Producteurs. Elle n'offre pas non plus de garantie aux Responsables de Ruche ou aux Producteurs en termes de débouchés ou de volume de clientèle, pas plus qu'elle n'est redevable envers les Responsables de Ruche et les Membres d'une quelconque garantie quant au nombre et à la diversité des Producteurs.

La Société n'est pas partie au contrat de vente entre les Membres et les Producteurs ou tout autre contrat conclu entre Utilisateurs du Site et, de manière générale, ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée au titre des difficultés pouvant intervenir lors de la conclusion ou de l'exécution de ces contrats.

La Société n'est pas non plus en possession physique des Produits vendus à travers le Site.

Elle ne fournit ainsi notamment aucune garantie s'agissant (i) de la conformité des Offres aux lois et règlements en vigueur (ii) de la conformité des Produits, de leur conditionnement et/ou étiquetage aux dispositions légales et réglementaires (iii) de la conformité de la livraison des Produits aux stipulations contractuelles et de l'existence de possibles vices cachés, (iv) des risques liés au transport, au stockage, à leur conservation et la remise des Produits, ou encore (v) du respect des règles d'hygiène et d'entretien.

15.2. La Société n'a pas connaissance des Contenus mis en ligne par les Utilisateurs dans le cadre des Services, sur lesquels elle n'effectue aucune modération, sélection, vérification

ou contrôle d'aucune sorte et à l'égard desquels elle n'intervient qu'en tant que prestataire d'hébergement.

En conséquence, la Société ne peut être tenue pour responsable des Contenus, dont les auteurs sont des tiers, toute réclamation éventuelle devant être dirigée en premier lieu vers l'auteur des Contenus en question.

Les Contenus préjudiciables à un tiers peuvent faire l'objet d'une notification à la Société selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur, la Société se réservant de prendre les mesures décrites à l'article 14.

- 15.3.** Les Services sont fournis par la Société tels quels. La Société ne garantit notamment pas aux Utilisateurs (i) que les Services, soumis à une recherche constante pour en améliorer notamment la performance et le progrès, seront totalement exempts d'erreurs, de vices ou défauts, (ii) que les Services, étant standard et nullement proposés à la seule intention d'un Utilisateur donné en fonction de ses propres contraintes personnelles, répondront spécifiquement à ses besoins et attentes.
- 15.4.** La Société se réserve la faculté d'interrompre momentanément l'accès au Site pour des raisons de maintenance. Elle ne saurait être tenue responsable des difficultés ou impossibilités momentanées d'accès au Site qui auraient pour origine des circonstances qui lui sont extérieures, la force majeure, ou encore qui seraient dues à des perturbations des réseaux de télécommunications.

16. Durée des services, désinscription

- 16.1.** Les Services sont souscrits pour une durée indéterminée.
- 16.2.** Le Membre peut à tout moment décider de ne plus adhérer à une Ruche et/ou en changer, à travers sa Page de Configuration. Le Membre qui n'adhère plus à aucune Ruche retrouve le statut de Visiteur Inscrit.
- 16.3.** De la même manière, le Membre est expressément informé et accepte que la fin du contrat entre lui-même et le Service de Paiement, quel qu'en soit le motif, entraînera automatiquement et de plein droit la fin de son statut de Membre et la substitution à celui-ci du statut de Visiteur Inscrit, les Services accessibles aux Membres ne pouvant pas être pleinement mis en œuvre en l'absence de Porte-Monnaie Electronique.
- 16.4.** De manière générale, l'Utilisateur Inscrit peut se désinscrire du Site à tout moment à travers sa Page de Configuration.

La désinscription est effective immédiatement. Elle entraîne la suppression automatique du compte de l'Utilisateur, qui n'a alors plus accès aux Services.

Les Commandes que l'Utilisateur aura pu passer avant sa désinscription seront toutefois exécutées.

17. Propriété intellectuelle

Les systèmes, logiciels, structures, infrastructures, bases de données et contenus de toute nature (textes, images, visuels, musiques, logos, marques, base de données, etc ...) exploités

par la Société au sein du Site sont protégés par tous droits de propriété intellectuelle ou droits des producteurs de bases de données en vigueur. Tous désassemblages, décompilations, décryptages, extractions, réutilisations, copies et plus généralement, tous actes de reproduction, représentation, diffusion et utilisation de l'un quelconque de ces éléments, en tout ou partie, sans l'autorisation de la Société sont strictement interdits et pourront faire l'objet de poursuites judiciaires.

18. Publicité

La Société se réserve la faculté d'insérer sur toute page du Site et dans toute communication aux Utilisateurs tous messages publicitaires ou promotionnels sous une forme et dans des conditions dont la Société sera seule juge. Plus généralement, les Utilisateurs déclarent être informés que la Société pourra diffuser tout contenu publicitaire et promotionnel sur le Site et dans ses communications aux Utilisateurs.

Ces contenus ne seront toutefois relatifs qu'aux Producteurs, aux Ruches ou à la Société elle-même, pour sa propre promotion.

19. Liens et sites tiers

La Société ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de la disponibilité technique de sites internet exploités par des tiers, y compris ses éventuels partenaires, auxquels les Utilisateurs accéderaient par l'intermédiaire du Site.

La Société n'endosse aucune responsabilité au titre des contenus, publicités, produits et/ou services disponibles sur de tels sites tiers dont il est rappelé qu'ils sont régis par leurs propres conditions d'utilisation.

La Société n'est pas non plus responsable des transactions intervenues entre un Utilisateur et un quelconque annonceur, professionnel ou commerçant, y compris ses éventuels partenaires, vers lequel l'Utilisateur serait orienté par l'intermédiaire du Site et ne saurait en aucun cas être partie à quelques litiges éventuels que ce soit avec ces tiers concernant notamment la livraison de produits et/ou services, les garanties, déclarations et autres obligations quelconques auxquelles ces tiers sont tenus.

20. Données à caractère personnel

Dans le cadre de l'utilisation du Site par les Utilisateurs, la Société est amenée à collecter et traiter certaines données à caractère personnel les concernant. Pour en savoir plus, tout Utilisateur est invité à lire attentivement la Politique de Confidentialité du Site relative aux données à caractère personnel des Utilisateurs collectées pour les besoins des Services (la « **Politique de Confidentialité** »).

Conformément à la législation en vigueur, les Utilisateurs disposent d'un droit d'accès et de rectification des données les concernant et peuvent également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement de ces données. Pour exercer ses droits, la Société invite chaque Utilisateur à adresser un e-mail à support@lrqdo.be ou un courrier postal à l'adresse citée à l'article 2.2.

21. Modifications

- 21.1. La Société se réserve la faculté de modifier à tout moment les présentes conditions générales.
- 21.2. L'Utilisateur inscrit sera informé de ces modifications par tout moyen utile. S'il n'accepte pas les conditions générales modifiées, il doit se désinscrire des Services selon les modalités prévues à l'article 16.4.
- 21.3. Les conditions générales modifiées s'appliquent immédiatement aux Visiteurs Simples qui utilisent les Services après leur entrée en vigueur. Les Visiteurs Simples sont donc invités à consulter régulièrement sur le Site la dernière version en vigueur des conditions générales.
- 21.4. Tout Utilisateur qui a recours aux Services postérieurement à l'entrée en vigueur des conditions générales modifiées est réputé avoir accepté ces modifications.

22. Loi applicable et juridiction

Les présentes conditions générales sont régies par la loi belge.

En cas de contestation sur la validité, l'interprétation et/ou l'exécution des présentes conditions générales, les parties conviennent que les tribunaux belges seront exclusivement compétents pour en juger, sauf règles de procédure impératives contraires.

23. Entrée en vigueur

Les présentes conditions générales sont entrées en vigueur le 25 août 2017.