

# **CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION**

## **DES SERVICES DE LA PRESTASHOP MARKETPLACE CLIENTS**

# PREAMBULE

*Mises à jour le 19 décembre 2023*

PrestaShop est le concepteur et l'éditeur d'une solution logicielle open-source, distribuée sous licence libre (Open Software Licence OSL-3.0), permettant à ses utilisateurs de créer des sites de e-commerce.

Cette solution, appelée Solution Classic peut être téléchargée sur le site web de PrestaShop [www.prestashop.com](http://www.prestashop.com).

Elle permet à ses utilisateurs de personnaliser leur site e-commerce et d'y ajouter des fonctionnalités supplémentaires, gratuites ou payantes, librement développées par la communauté PrestaShop déjà intégrés ou accessibles sur la [PrestaShop Marketplace](#).

Le bénéfice des Services est exclusivement réservé aux professionnels au sens du droit français de la consommation

Les présentes conditions générales régissent les droits et obligations des Clients de la PrestaShop Marketplace pour acheter des Addons ou pour souscrire au service Business Care. Elles forment, avec la Politique de protection des données à caractère personnel de la PrestaShop Marketplace, la totalité des conditions d'utilisation.

PrestaShop se réserve le droit de modifier les présentes CGU à tout moment. Le cas échéant, les modifications prendront effet quinze (15) jours après leur publication sur le site [prestashop.com](http://www.prestashop.com).

Le Client reconnaît que l'accès, l'achat et l'utilisation des Modules Built For PrestaShop ou des Services PrestaShop Essentials sont soumis aux [Conditions Générales PrestaShop Account et PrestaShop Services](#) auxquelles il convient de se référer.

# SOMMAIRE :

<b>1. Définitions</b>	<b>4</b>
<b>2. Acceptation des Conditions Générales</b>	<b>5</b>
<b>3. Disponibilité de la Marketplace PrestaShop</b>	<b>5</b>
<b>4. Accès à la Marketplace PrestaShop</b>	<b>6</b>
<b>5. Téléchargement des Addons</b>	<b>6</b>
<b>6. Service Business Care</b>	<b>6</b>
6.1 Souscription et Durée de Business Care	6
6.2 Services inclus dans Business Care	7
6.3 Services non inclus dans Business Care	9
6.4 Résiliation de l'abonnement Business Care	9
<b>7. Paiement</b>	<b>10</b>
<b>8. Réclamations et remboursements</b>	<b>11</b>
8.1 Remboursement de l'Addon	12
8.2 Remboursement du service Business Care	12
8.3 Réalisation du remboursement	13
<b>9. Suspension et résiliation</b>	<b>13</b>
9.1 Résiliation par l'Utilisateur	13
9.2 Résiliation par PrestaShop	13
<b>10. Propriété intellectuelle</b>	<b>14</b>
10.1 Absence de cession des droits de propriété intellectuelle	14
10.2 Licence d'utilisation des Addons	14
<b>11. Collecte de données à des fins d'analyse</b>	<b>15</b>
<b>12. Données à caractère personnel</b>	<b>16</b>
<b>13. Engagements et responsabilité du Client</b>	<b>16</b>
<b>14. Responsabilité de PrestaShop</b>	<b>17</b>
<b>15. Référencement payant</b>	<b>18</b>
<b>16. Signalement de contenu illicite</b>	<b>18</b>
<b>17. Force majeure</b>	<b>18</b>
<b>18. Convention sur la preuve</b>	<b>18</b>
<b>19. Loi applicable – Tribunaux compétents</b>	<b>18</b>
<b>20. Indépendance des parties.</b>	<b>19</b>
<b>ANNEXE 1 : Modalités financières relatives au service Business Care proposé pour chaque achat d'Addons</b>	<b>19</b>
<b>ANNEXE 2 : Contrat de sous traitance des données personnelles dans le cadre du SAV réalisé par PrestaShop</b>	<b>20</b>

# 1. Définitions

**Addons** : désigne les Modules et Thèmes référencés et commercialisés au sein du Catalogue Addons.

**Site Marchand**: désigne le site de e-commerce créé par le Marchand au moyen de la Solution.

**Business Care** : désigne le service après-vente (SAV) et les mises à jour attachés à l'achat d'un Addon

**Catalogue Addons ou Catalogue** : désigne l'ensemble des Addons référencés et commercialisés sur la PrestaShop Marketplace.

**Conditions Générales ou CGU** : désigne les présentes conditions générales, y compris ses éventuelles annexes et modifications

**Client Addons ou Client** : désigne toute personne physique ou morale, Marchand ou Prestataire technique agissant pour le compte d'un Marchand, ayant fait l'acquisition d'un ou plusieurs Addons sur la PrestaShop Marketplace

**Compte Addons ou Compte**: désigne l'interface privée permettant à l'Utilisateur de gérer son compte et de bénéficier de l'assistance de PrestaShop.

**Connecteur** : désigne l'interface permettant d'accéder aux Services Tiers proposés par les Partenaires Officiels

**Marchand** : désigne toute personne physique ou morale agissant à titre professionnel et exploitant un Site Marchand

**Mise à jour de sécurité** : désigne la correction d'une vulnérabilité sécurité d'un Addon.

**Mise à jour fonctionnelle gratuite**: désigne la correction, l'optimisation ou à l'amélioration, technique ou fonctionnelle, des fonctionnalités existantes d'un Addon et qui peut être téléchargée par les Marchands ayant déjà acheté la version antérieure de l'Addon.

**Mise à jour fonctionnelle payante** : désigne la refonte ou l'ajout de fonctionnalités à un Addon et correspondant à une nouvelle version de l'Addon.

**Modules** : désigne les développements logiciels réalisés par PrestaShop ou par un Vendeur ayant pour objet d'ajouter une ou plusieurs fonctionnalités aux Sites Marchands, qu'ils soient préinstallés ou téléchargeables sur le site Addons

**Modules Built For PrestaShop ou Built For** : désigne les Modules téléchargeables depuis le compte PrestaShop Account du Marchand ayant pour objet d'ajouter une ou plusieurs fonctionnalités à la Solution et permettant une expérience fluide, sûre et fiable.

**Partenaires officiels** : désigne le partenaire commercial ayant développé, en partenariat avec PrestaShop un Connecteur ou un Module auquel l'Utilisateur a accès en souscrivant à un Service PrestaShop.

**PrestaShop** : désigne la société anonyme au capital de 430 645,65 euros, dont le siège social est situé au 198 Avenue de France, à PARIS (75013), immatriculée au RCS de Paris sous le numéro B 497 916 635

**PrestaShop Account** : désigne le compte permettant à l'Utilisateur de s'authentifier et d'accéder aux services proposés par PrestaShop.

**PrestaShop Marketplace ou Marketplace**: désigne la plateforme référençant l'ensemble des Addons du Catalogue Addons accessible à l'adresse : <https://addons.prestashop.com> (ou toute URL qui lui serait substituée)

**Prestataire technique** : désigne toute personne physique ou morale agissant à titre professionnel pour le compte d'un Marchand exploitant ou souhaitant exploiter un Site Marchand ou pour le compte d'un Vendeur pour le développement d'un Module.

**Service Après-Vente ou SAV** : désigne le service fourni par le Vendeur ou par PrestaShop à l'Utilisateur.

**Solution** : désigne le logiciel édité par PrestaShop et téléchargeable depuis le site [www.prestashop.com](http://www.prestashop.com), permettant la création, l'administration et l'exploitation d'un Site Marchand

**Thèmes** : désigne les développements logiciels réalisés par PrestaShop ou par un Vendeur permettant une personnalisation graphique des Sites Marchands

**Vendeur** : désigne toute personne physique ou morale, professionnelle, autre que PrestaShop, ayant développé un ou plusieurs Addons référencé(s) sur la PrestaShop Marketplace et accessible depuis le Catalogue

## 2. Acceptation des Conditions Générales

L'achat d'Addons et la souscription au Business Care sur la PrestaShop Marketplace et dans le back-office du Site Marchand sont soumis à l'acceptation complète et sans réserve des présentes CGU par le Client.

## 3. Disponibilité de la PrestaShop Marketplace

PrestaShop fournit ses meilleurs efforts aux fins de rendre le téléchargement des Addons accessible depuis son site internet 24h/24, 7J/7, sans interruption autre que celles requises pour les besoins de la maintenance curative ou évolutive de la PrestaShop Marketplace ou du back office des Sites Marchands.

PrestaShop ne fournit aucune garantie particulière au Client quant au fonctionnement ininterrompu de la PrestaShop Marketplace et du Compte Addons. PrestaShop ne souscrit à aucun engagement de résultat en termes de niveaux de service, que ce soit en temps d'intervention ou de correction. PrestaShop ne supportera à cet égard qu'une obligation de moyens.

PrestaShop ne peut garantir qu'une correction pourra être apportée aux difficultés ou aux incidents reportés.

En clair,

PrestaShop s'efforce à rendre la Marketplace accessible 24h/24 et 7j/7 mais ne fournit aucune garantie et ne s'engage pas à un niveau de service.

## **4. Accès à la PrestaShop Marketplace**

L'achat et le téléchargement d'Addons peut s'effectuer :

- sur la Marketplace PrestaShop, nécessitant la création préalable d'un Compte Addons par le Client ;
- depuis le back-office du Site Marchand, nécessitant la création préalable d'un compte PrestaShop Account par le Client.

La création du Compte Addons est gratuite et sans obligation d'achat.

L'utilisateur est seul responsable de la conservation de la confidentialité de ses identifiants. Il est réputé être le seul à les détenir et à les utiliser. PrestaShop décline toute responsabilité en cas d'utilisation de la PrestaShop Marketplace par une personne, autre que le Client ou une personne autorisée par lui, disposant de ses identifiants.

En clair,

L'achat et le téléchargement des Addons sur la PrestaShop Marketplace nécessitent la création d'un Compte Addons, qui est gratuit.

L'utilisateur est seul responsable de la confidentialité des identifiants de son Compte.

## **5. Téléchargement des Addons**

Le Client peut consulter les fonctionnalités des Addons sur la PrestaShop Marketplace.

## **6. Service Business Care**

### **6.1 Souscription et Durée de Business Care**

Pour tout achat d'un Addon, le service Business Care associé est fourni par le Vendeur ou par PrestaShop.

Le service Business Care inclus pour chaque Addon :

- le Service Après Vente (SAV)
- les Mises à Jour fonctionnelles gratuites ;
- les Mises à Jour fonctionnelles payantes ;
- les Mises à Jour de sécurité

Le service Business Care est compris lors de l'achat d'un Addon pour un seul Site Marchand et est assuré pour une durée de douze mois à compter de la date d'achat de l'Addon (ci-après « la Durée de souscription »).

A défaut de résiliation anticipée par le Client, le service Business Care sera automatiquement renouvelé pour une période subséquente de douze mois.

Le service Business Care est fourni de façon continue pendant toute la Durée de souscription, hors cas de remboursement prévu à l'article 9.

En clair,

Pour tout achat d'Addon, le Client bénéficie du service Business Care. Ce dernier inclut un SAV et des mises à jour. Le Business Care est souscrit automatiquement pour une durée de 12 mois et est automatiquement renouvelé pour la même durée en l'absence de résiliation.

## **6.2 Services inclus dans Business Care**

### **(i) Service Après Vente (SAV)**

Le service Business Care offre au Client un SAV pour toute la durée de souscription à compter de l'achat de l'Addon.

Le SAV est réalisé par le développeur de l'Addon acheté par le Client.

Ce SAV est uniquement de nature technique, il inclut une assistance à l'installation, à la configuration et à l'utilisation d'Addons.

Pour bénéficier du SAV, le Client doit effectuer sa demande sur l'interface de messagerie de son Compte Addons. Il est effectué dans la (les) langue(s) énoncées sur la fiche produit.

Les Vendeurs ou PrestaShop s'engagent à répondre à la demande du Client dans le délai de un jour ouvré à compter de l'envoi de la demande.

Dans le cas où le Vendeur ou PrestaShop n'effectue pas le SAV de l'Addon dans le délai d'un mois, le Client est éligible au remboursement du service Business Care sur l'Addon concerné selon les modalités de l'article 9.

En clair,

Le SAV est de nature purement technique et fourni pendant toute la durée de souscription à compter de l'achat de l'Addon et est réalisé par le développeur de cet Addon.

Pour faire une demande de SAV, le Client utilise la messagerie de son Compte Addons. Si le SAV n'est pas fourni dans un délai d'un mois, le Client peut faire une demande de remboursement suivant les modalités de l'article 9.

## (ii) Services de Mises à Jour

Le service Business Care inclut des services de mise à jour réalisés par PrestaShop pour les Addons développés par PrestaShop et d'un service de mise à jour réalisé par le Vendeur sur les Addons développés par le Vendeur.

Le service Business Care inclut :

Type de mise à jour	Objectif de la mise à jour	Délai de réalisation
Mise à jour gratuite	La correction, l'optimisation ou à l'amélioration, technique ou fonctionnelle, des fonctionnalités existantes d'un Addon.  Ces Mises à jour gratuites sont fournies sans limitation de durée par le Vendeur ou PrestaShop.	Six (6) mois à compter de la mise en production de la nouvelle version mineure de la Solution
Mise à jour fonctionnelle	L'ajout de nouvelles fonctionnalités, l'amélioration des interfaces et une optimisation de performances par la réécriture partielle ou intégrale du code informatique de l'Addon.  Ces Mises à jour fonctionnelles sont fournies pendant la durée de souscription au Business Care par le Vendeur ou PrestaShop.	Six (6) mois à compter de la mise en production de la nouvelle version majeure de la Solution.
Mise à jour de sécurité	La correction d'une vulnérabilité sécurité d'un Addon	Quarante huit (48) heures ouvrés à compter de la notification de la vulnérabilité

En clair,

Les services de mises à jour sont réalisés par le développeur de l'Addon (PrestaShop ou le Vendeur). Ils comprennent des mises à jour fonctionnelles gratuites, payantes, et des mises à jour de sécurité de l'Addon achetées par le Client.

Si les mises à jour ne sont pas réalisées dans un délai de 6 mois par le Vendeur ou PrestaShop, le

Client est éligible au remboursement de l'Addon selon les modalités de l'article 9 des présentes CGU.

### **6.3 Services non inclus dans Business Care**

Le service Business Care n'est pas applicable sur certains services proposés sur la PrestaShop Marketplace tels que la formation, le service de support, les Services Tiers et de manière plus générale, n'inclut aucune intervention sur le Site Marchand.

Le service Business Care ne comprend pas d'échanges téléphoniques.

Par ailleurs, le service Business Care ne se caractérise pas par des développements spécifiques, personnalisés sur demande et sur mesure du Site Marchand et ne constitue pas un prolongement du délai de remboursement de l'Addon.

A cet égard, le Client reconnaît que le SAV pourra lui être refusé par le Vendeur ou par PrestaShop en cas de développements, de modifications du code source de la Solution ou des fichiers sources de l'Addon réalisés à l'initiative du Client.

En clair,

Le service Business Care peut être refusé au Client si ce dernier a effectué des développements, a modifié le code source ou les fichiers source de l'Addon.

Aucun Business Care n'est fourni pour les services de formation, le support et les services tiers disponibles sur la Marketplace.

Il n'inclut aucun développement spécifique ni d'intervention sur le Site Marchand du Client.

### **6.4 Résiliation de l'abonnement Business Care**

Le Client peut résilier à tout moment la souscription au service Business Care, sans préavis ni pénalité depuis dans son Compte Addons.

La résiliation prend effet à la l'expiration de la durée de souscription en cours. A cette date, les services Business Care seront alors automatiquement suspendus.

Une fois la résiliation intervenue, le Client ne pourra plus bénéficier des services de SAV et des mises à jour de l'Addon concerné par cette résiliation.

Le Client pourra se réabonner ultérieurement et à tout moment au service Business Care en le réactivant depuis son Compte Addons, et ce, dans les mêmes conditions décrites précédemment.

La réactivation d'un service Business Care désactivé engendre une majoration financière sur le prix initial, selon les conditions financières prévues à l'Annexe 1.

En clair,

Le Client peut résilier sa souscription au Business Care à tout moment afin de suspendre les services à la fin de la période de souscription en cours.

Le Client peut se ré-abonner ultérieurement dans les mêmes conditions que précédemment, cependant le prix sera majoré selon les conditions prévues à l'Annexe 1.

## 7. Paiement

Le Client désireux de télécharger un Addon clique sur « Ajouter au panier »

L'achat d'un Addon, à l'exception des Modules Built for PrestaShop, inclut automatiquement la souscription au service Business Care pour la première année.

Le prix d'un achat comprend le prix de l'Addon et le prix de la souscription annuelle au service Business Care.

La tarification du service Business Care est définie à l'Annexe 1 des CGU.

Les prix peuvent être affichés en plusieurs devises sur la fiche des Addons et s'entendent hors taxes.

Les offres promotionnelles sur les Addons sont accessibles uniquement sur la Marketplace PrestaShop et ne sont pas accessibles dans le back-office du Site Marchand. Lorsque des offres promotionnelles comportant un code de réduction sont commercialisées sur la Marketplace PrestaShop, ces réductions ne sont pas cumulables entre elles.

Le Client ne peut télécharger les Addons commandés qu'après leur règlement effectif.

Le paiement d'un Addon vaut pour une installation et une utilisation sur un seul Site Marchand. Pour une utilisation sur plusieurs Sites Marchands, le Client s'engage à s'acquitter des licences supplémentaires selon la procédure décrite en article 10.2.

Le rejet du paiement, pour quelque raison que ce soit, annule automatiquement la commande, ce dont le client est informé.

PrestaShop se réserve le droit de :

- bloquer un règlement afin de procéder à des vérifications imposées par la loi notamment en matière de blanchiment d'argent.
- bloquer le téléchargement d'un Addon si elle suspecte un risque de paiement frauduleux, et ce afin de procéder à des vérifications du paiement.

PrestaShop bénéficie d'une exemption d'agrément d'établissement de paiement accordé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), lui permettant d'encaisser les paiements des Clients pour le compte des Vendeurs.

PrestaShop n'est pas un prestataire de services de paiement mais un établissement bénéficiant d'une exemption.

A ce titre, le Client reconnaît que PrestaShop n'a pas d'obligation de rembourser les achats qui auraient été effectués frauduleusement avec la carte bancaire du Client.

Le Client peut consulter l'historique de ses téléchargements et ses factures sur son Compte.

En clair,

L'achat d'un Addon comprend le service Business Care pour une durée d'un an, sauf pour l'achat d'un Module Built For PrestaShop.

Après cette durée, le Business Care est soumis à la tarification détaillée en Annexe 1. Le paiement effectué par le Client ne vaut que pour un seul Addon installé sur un seul Site Marchand.

L'Addon ne peut être téléchargé qu'après paiement effectif et un refus de paiement entraîne l'annulation de la commande.

PrestaShop encaisse les fonds versés par le Client pour le compte des Vendeurs. N'étant pas un prestataire de services de paiement, PrestaShop n'a pas d'obligation de remboursement le Client en cas d'achats frauduleusement effectués avec sa carte bancaire.

## 8. Réclamations et remboursements

Toute réclamation relative au fonctionnement de la PrestaShop Marketplace et toute demande de remboursement doit être réalisée auprès de PrestaShop via le Compte Addons à l'adresse [suivante](#).

Le Client s'engage à prévenir PrestaShop dans les plus brefs délais en cas de mauvaise exécution du service Business Care par le Vendeur.

Les réclamations relatives au fonctionnement des Addons développés par les Vendeurs seront transmises à ces derniers, afin qu'ils procèdent à leur traitement, y compris dans le cadre du service Business Care.

Le Client s'engage à utiliser exclusivement l'outil de messagerie de son Compte Addons pour échanger avec les Vendeurs et avec PrestaShop.

Le Client reconnaît qu'il ne pourra pas obtenir le remboursement d'un Addon ou du prix du service Business Care si ce dernier :

- n'a pas fait preuve de coopération avec le Vendeur ou avec PrestaShop dans le cadre du SAV, le défaut de coopération se matérialisant notamment, mais pas exclusivement, par le refus de communiquer les accès de sa Boutique ou l'absence de réponse au Vendeur ou à PrestaShop ;
- a agi ou s'est abstenu d'agir de manière à entraîner un blocage dans la résolution de la demande ;

- a réalisé des développements spécifiques, modifié le code ou les fichiers sources de l'Addon ;

PrestaShop se réserve le droit de demander au Client ou au Vendeur les éléments justificatifs nécessaires pour déterminer l'issue de la demande de remboursement.

Dans le cas où une demande de remboursement d'un Addon développé par un Vendeur ou du service Business Care, ladite demande devra être formulée par le Client auprès de PrestaShop. Si les conditions d'éligibilité décrites ci-après sont remplies, PrestaShop procédera au remboursement. PrestaShop se réserve le droit de procéder à un remboursement par voucher à valoir sur la PrestaShop Marketplace.

En clair,

Le Client échange avec les Vendeurs et PrestaShop exclusivement via la messagerie de son Compte Addons.

Toute réclamation relative à la Marketplace se fait par le Client depuis la messagerie de son Compte Addons à l'adresse suivante : <https://addons.prestashop.com/fr/contactez-nous>. Les réclamations relatives au fonctionnement d'un Addon d'un Vendeur seront transmises au Vendeur par PrestaShop.

En cas de mauvaise exécution du Business Care, le Client prévient PrestaShop dans les plus brefs délais.

Aucun remboursement ne peut être effectué en cas d'absence de coopération avec le Vendeur de la part du Client, en cas de blocage de la demande par le Client ou en cas de développements spécifiques, modification du code / fichiers sources de l'Addon par le Client.

## 8.1 Remboursement de l'Addon

Le Client est éligible au remboursement de l'Addon seul, jusqu'à un mois après achat de celui-ci, pour l'une des raisons suivantes :

- l'Addon n'a pas été téléchargé ;
- l'Addon présente des dysfonctionnements techniques, sous condition que le Client ait préalablement sollicité le Vendeur au titre du SAV ;

Le remboursement d'un Addon entraîne le remboursement de l'abonnement au service Business Care ainsi que sa résiliation. Le Client ne bénéficiera plus des services Business Care et n'aura plus la possibilité de télécharger l'Addon concerné depuis son Compte Addons.

Dans le cas où la demande concerne un Addon développé par PrestaShop, seule PrestaShop est habilitée à valider la demande dans un délai de sept jours ouvrés.

En clair,

Si l'Addon acheté par le Client n'a pas été téléchargé ou s'il présente des dysfonctionnements techniques non-résolus malgré l'intervention du SAV, le Client dispose d'un mois post-achat pour demander son remboursement.

Il sera alors remboursé du prix de l'Addon et du prix de l'abonnement du Business Care, qui seront tous deux résiliés.

## 8.2 Remboursement du service Business Care

Sous réserve des exclusions précédemment mentionnées, le Client est éligible au remboursement du service Business Care pour au moins l'une des raisons suivantes :

- aucune réponse n'a été apportée un mois après la demande de SAV ;
- aucune résolution technique n'a été apportée un mois suivant la demande de SAV ;
- les Mises à Jour fonctionnelles gratuites et payantes n'ont pas été réalisées dans les délais susmentionnés ;

Dès son remboursement de Business Care, le Client reconnaît qu'il n'aura plus la possibilité de bénéficier des services liés au Business Care.

Une demande adressée après l'expiration de la souscription au service Business Care n'ouvre pas droit à son remboursement.

En clair,

Si le Client n'a pas reçu de réponse à sa demande de SAV ou qu'aucune solution technique ne lui est apportée un mois après sa demande, ou si les mises à jour n'ont pas été réalisées dans les délais prévus dans le cadre du Business Care, il est éligible au remboursement de son abonnement Business Care.

Si son abonnement Business Care est expiré au moment de sa demande, le Client n'a droit à aucun remboursement.

## 8.3 Réalisation du remboursement

Une fois la demande de remboursement validée, PrestaShop s'engage à rembourser le Client dans les trente jours suivant la demande de remboursement.

Le remboursement est exclusivement effectué par le biais du moyen de paiement utilisé par le Client pour le règlement de sa commande.

En clair,

PrestaShop rembourse le Client dans les 30 jours suivant sa demande de remboursement, et ce par le moyen de paiement qu'il a utilisé pour régler sa commande.

## 9. Suspension et résiliation

### 9.1 Résiliation par l'Utilisateur

L'Utilisateur peut résilier et clôturer son Compte Addons à tout moment, sans pénalité, par le biais de ce dernier.

Lors de la clôture, l'Utilisateur est seul responsable de la récupération et de la sauvegarde des données présentes dans son Compte Addons.

### 9.2 Résiliation par PrestaShop

PrestaShop se réserve la faculté de suspendre ou résilier l'accès à la PrestaShop Marketplace ou au Compte Addons à tout moment, sans justification ni indemnité.

Le cas échéant, le Client en sera informé par email ou depuis son Compte Addons. La résiliation sera effective au terme d'un délai de trente jours calendaires à compter de la notification.

Par ailleurs, PrestaShop pourra suspendre ou résilier l'accès au compte Compte Addons, notamment dans l'un des cas suivants :

- usage illicite, déloyal ou contraire aux lois et règlements en vigueur d'un ou des Services ;
- comportement susceptible de nuire à l'image de PrestaShop ;
- suspicion de fraude de paiement ;
- dysfonctionnement, attaque ou fraude imputable à l'Utilisateur sur l'un des Services ;
- toute violation des présentes CGU ;
- inactivité du Client pendant une durée de plus de cinq ans ;

Lors de la clôture, l'Utilisateur est seul responsable de la récupération et de la sauvegarde des données présentes dans son Compte Addons.

En clair,

L'utilisateur peut clôturer son compte Addons à tout moment.

PrestaShop peut suspendre ou résilier les accès de l'Utilisateur à son Compte Addons ou à la Marketplace, avec un préavis de 30 jours calendaires à compter de la notification à l'Utilisateur.

## 10. Propriété intellectuelle

### 10.1 Absence de cession des droits de propriété intellectuelle

PrestaShop est titulaire des droits de propriété intellectuelle afférents à la PrestaShop Marketplace, notamment relatif à la plateforme logicielle et aux éléments graphiques de la PrestaShop Marketplace.

Les CGU n'opèrent aucun transfert de propriété au profit de l'autre partie. En conséquence, le Client s'interdit de porter atteinte de quelque façon que ce soit aux droits de propriété intellectuelle détenus par PrestaShop ou par les Vendeurs sur les Addons.

Les Addons et Connecteurs développés par PrestaShop, les Vendeurs ou Partenaires Officiels sont la propriété exclusive de ces derniers.

En clair,

Les CGU n'opèrent aucun transfert de propriété au profit de l'autre partie. Les Addons et Connecteurs développés par PrestaShop, les Vendeurs ou Partenaires Officiels sont la propriété exclusive de ces derniers. Le Client s'interdit d'y porter atteinte.

## 10.2 Licence d'utilisation des Addons

Le Client bénéficie uniquement d'une simple licence d'utilisation des Addons téléchargés, à titre non exclusif et personnel pour le monde entier, et pour toute la durée des droits d'auteur. Cette licence n'est valable que pour un seul Site Marchand.

Le Client accepte et reconnaît que la licence d'utilisation des Addons est incessible, sauf :

- (i) dans le cadre d'une collaboration entre un Marchand et un Prestataire technique, le Marchand peut transférer l'Addon et sa licence d'utilisation au Prestataire technique afin qu'il soit en charge de la gestion de l'Addon ;
- (ii) dans le cadre d'une collaboration entre un Prestataire technique et un Marchand, le Prestataire technique peut transférer l'Addon et sa licence d'utilisation au Marchand afin que celui-ci se charge de sa gestion ;
- (iii) en cas de cession du Site Marchand.

Dans le cadre de ces exceptions, le transfert de l'Addon ne pourra être réalisé que s'il est accepté par son bénéficiaire. Le transfert de l'Addon inclut, le cas échéant, le service Business Care.

A compter du transfert de l'Addon, le Client à l'origine du transfert n'aura plus accès à l'Addon et à sa gestion.

Le Client prend connaissance et accepte que le paiement d'un Addon vaut pour une installation et une utilisation sur un Site Marchand unique.

Les Clients ayant plusieurs Sites Marchands s'engagent à s'acquitter auprès de PrestaShop de licences d'utilisation supplémentaires, soit une licence par Site Marchand, en contactant PrestaShop pour l'obtention d'un devis, à l'adresse [suivante](#).

La violation des termes de la présente licence pourra entraîner, à la discrétion de PrestaShop, la résiliation de cette dernière pour l'Addon litigieux, et/ou la suppression du Compte Addons, et/ou la faculté pour PrestaShop de refuser le téléchargement ultérieur de tout Addon depuis la PrestaShop Marketplace par le Client concerné.

A compter de la résiliation de la licence, ou à compter du remboursement par PrestaShop d'un Addon, le Client doit cesser immédiatement l'utilisation de l'Addon concerné, le détruire et le retirer de son système informatique et de l'ensemble de ses périphériques de stockage.

En clair,

Le Client bénéficie d'une simple licence d'utilisation de l'Addon acheté, pour un seul Site Marchand. La violation des termes de cette licence peut entraîner la résiliation par PrestaShop de l'Addon, la suppression du Compte et/ou le refus d'achat ultérieur sur la Marketplace.

Après résiliation de la licence ou remboursement d'un Addon, le Client en cesse toute utilisation, le détruit et le retire de son système informatique.

## **11. Collecte de données à des fins d'analyse**

L'interface CloudSync permet à PrestaShop, aux Vendeurs et aux Partenaires Officiels d'accéder à certaines données relatives aux Sites Marchands ayant installé leur(es) Addon(s).

Ces données, qui ne constituent pas des données à caractère personnel sont relatives aux :

- paniers d'achat,
- transporteurs disponibles,
- catégories de produits,
- devises disponibles,
- employés (liste anonymisée),
- informations sur la boutique (données techniques),
- langues disponibles,
- modules installés,
- fabricants (marques disponibles),
- commandes passées,
- produits disponibles,
- stocks,
- magasins liés,
- fournisseurs,
- taxonomies,
- thèmes installés,
- traductions,
- listes anonymisées d'envies des clients.

Lors de l'installation d'un Module Built For utilisant CloudSync, le Marchand reconnaît et accepte que ces informations soient collectées et communiquées aux Vendeurs et Partenaires Officiels à des fins d'analyse.

## **12. Données à caractère personnel**

Les informations relatives à la collecte et au traitement des données à caractère personnel effectués par PrestaShop sont détaillées dans la [Politique de protection des données à caractère personnel](#) dont le Client doit prendre connaissance.

Le Marchand reconnaît et accepte qu'il doit respecter la législation applicable en matière de protection des données à caractère personnel et notamment la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Libertés » et ses modifications ainsi que le Règlement européen 2016/679 relatif à la protection des données à caractère personnel (le « **RGPD** ») à l'égard des clients de son Site Marchand.

Pour l'achat d'Addons développés par des Vendeurs, le Client se rapproche de ce dernier pour déterminer les données à caractère personnel collectées et, le cas échéant, la conformité de l'Addon à la réglementation.

Dans le cadre du service Business Care sur les Addons développés par PrestaShop, la réalisation du SAV peut nécessiter que PrestaShop accède à certaines données personnelles du Site Marchand.

L'accès à ces données personnelles est encadré par le contrat de sous traitance de données personnelles reproduit en Annexe 2 des CGU.

En clair,

Les données personnelles sont traitées par PrestaShop conformément à la [Politique de protection des données à caractère personnel](#).

Le Marchand s'assure de sa propre conformité à la réglementation et de la conformité des Addons développés par les Vendeurs.

L'accès par PrestaShop aux données personnelles du Site Marchand dans le cadre du Business Care ou du support est encadré par le contrat de sous traitance de données personnelles en Annexe 2.

## 13. Engagements et responsabilité du Client

L'utilisation de la PrestaShop Marketplace, le téléchargement, la configuration et l'utilisation des Addons ou des Connecteurs sont effectués aux seuls risques du Client.

En utilisant la PrestaShop Marketplace et le Compte Addons, le Client est tenu au respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

En clair,

L'utilisation de la Marketplace et l'achat et l'utilisation des Addons et Connecteurs sont réalisés aux seuls risques du Client qui se doit de respecter les règlements en vigueur.

## 14. Responsabilité de PrestaShop

PrestaShop ne souscrit aucun engagement ni ne concède aucune garantie relative à :

- l'adéquation d'un Addon aux besoins du Client ;
- l'utilisation sans dysfonctionnement ni anomalie d'un Addon, celui-ci étant, comme toute application informatique, susceptible de dysfonctionnements, anomalies, ou erreurs ;
- l'augmentation du chiffre d'affaires du Client ;
- l'augmentation du nombre de visiteurs sur le Site Marchand du Client ;
- la qualité de l'éventuel service après-vente que pourrait mettre en place le Client pour ses propres clients ;
- la continuité de l'activité commerciale des Vendeurs envers les Clients.

En aucun cas PrestaShop, en tant qu'intermédiaire technique, ne pourra être tenue de réparer un dommage de nature directe ou indirecte, tel que, sans que cette liste ne soit limitative : un dysfonctionnement ou une altération permanente ou temporaire du Site Marchand, notamment à la suite du téléchargement et de l'utilisation d'un Addon ou d'un Connecteur, une perte de revenus, une perte de clientèle, une atteinte à l'image ou à la réputation, le téléchargement d'un virus, la perte ou l'appropriation frauduleuse de données, un litige relatif aux données à caractère personnel collectées par un Marchand, etc.

La responsabilité de PrestaShop est exclue pour les cas suivants :

- utilisation d'un Addon n'ayant pas été téléchargé depuis la PrestaShop Marketplace et/ou n'ayant pas fait l'objet d'un règlement effectif ;
- dysfonctionnement du téléchargement des Addons lié à la configuration ou aux performances du poste du Client ou de sa connexion Internet ;
- dysfonctionnement de la PrestaShop Marketplace lié à des opérations de maintenance curative ou évolutive de la PrestaShop Marketplace ;
- téléchargement d'un Module s'avérant contrefaisant ou en contradiction avec la législation en vigueur dans le pays du Client ;
- modification par le Client de l'Addon sans le consentement de son auteur et du détenteur des droits de propriété intellectuelle y afférant ;
- défaut d'utilisation par le Client de la dernière version à jour de l'Addon ;
- défaut de communication par le Client des éléments nécessaires à la résolution des difficultés pouvant être rencontrées par lui dans l'utilisation d'un Addon ou à la fourniture des Services ;
- erreur de saisie des informations mentionnées dans le Compte Addons ;
- défaillance du Vendeur, qu'elle soit financière (faillite) ou physique (décès).

En clair,

PrestaShop n'est qu'un intermédiaire technique et ne souscrit à aucun engagement ni garantie quant à l'adéquation des Addons, le succès du Site Marchand, le bon fonctionnement d'un Addon ou la qualité du SAV fourni par les Vendeurs.

Elle ne saurait être tenue de réparer un dommage de nature directe ou indirecte subi par le Client.

## 15. Référencement payant

Certains Addons proposés par les Vendeurs sur la PrestaShop Marketplace font l'objet d'une mise en avant, via un référencement payant. Celui-ci se distingue des autres Addons par un affichage différencié et un référencement prioritaire.

Le référencement prioritaire ne garantit pas la qualité des prestations proposées.

## 16. Signalement de contenu illicite

Les Utilisateurs peuvent signaler tout contenu illicite ou enfreignant des droits de propriété intellectuelle en complétant le formulaire accessible à l'adresse suivante : <https://prestashop.fr/signaler-contenu-illicite/>.

## 17. Force majeure

PrestaShop pourra suspendre la PrestaShop Marketplace en cas de survenance d'un fait indépendant de sa volonté, d'un cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence des tribunaux français, ou du fait d'un tiers.

## 18. Convention sur la preuve

Les informations figurant (i) dans le Compte Addons, notamment celles relatives aux téléchargements, et (ii) les correspondances échangées entre le Client, PrestaShop ou le Vendeur via l'outil de messagerie, seront considérées comme ayant force probante entre les Parties.

Le Client reconnaît, à titre de convention sur la preuve, la valeur probante :

- du système de comptabilisation du nombre des téléchargements ;
- des informations communiquées sur le Compte et ;
- des échanges entre les Vendeurs et les Clients sur le Compte et le Middle-office ;

Ces éléments font foi de la réalité des transactions et des relations contractuelles entre les Vendeurs et les Clients d'une part, et entre PrestaShop et les Clients d'autre part.

En conséquence, PrestaShop est destinataire des correspondances échangées entre le Client et les Vendeurs via l'outil de messagerie de la PrestaShop Marketplace.

## 19. Loi applicable – Tribunaux compétents

Les présentes CGU sont soumises à la loi française.

Tout litige pouvant résulter de l'interprétation ou de l'exécution des présentes CGU sera soumis, préalablement à toute procédure judiciaire, à la médiation d'un médiateur désigné par la partie la plus diligente. Si la médiation n'aboutit pas, le litige sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Paris

## **20. Indépendance des parties.**

Aucune stipulation des présentes CGU n'a pour objet ou finalité de créer un quelconque partenariat, mandat, représentation ou subordination entre PrestaShop et les Clients lesquels demeurent indépendants

## **ANNEXE 1 : Modalités financières relatives au service Business Care proposé pour chaque achat d'Addons**

### **I. Prix du service Business Care sur la PrestaShop Marketplace**

Le prix du Business Care est fixé par défaut à quarante pourcent (40%) du prix de l'Addon pour la toute la Durée de souscription.

En cas de renouvellement, le prix du service Business Care est fixé à :

- quarante pourcent (40%) du prix de l'Addon seul lorsque le renouvellement a lieu pendant la durée de souscription en cours ;
- soixante dix pourcent (70%) du prix de l'Addon seul lorsque le renouvellement a lieu après l'expiration de la durée de souscription en cours. Ce prix majoré est appliqué pour une durée de 12 mois seulement.

*A l'issue de ces 12 mois, en cas de renouvellement de cette souscription, le prix du service Business Care pour les années suivantes sera de nouveau fixé à 40% du prix de l'Addon seul.*

En cas d'évolution du prix d'un Addon, le prix prélevé au titre du service Business Care restera inchangé pour les Clients qui ont acheté l'Addon antérieurement à l'augmentation et ont renouvelé sans interruption le service Business Care. Cependant, en cas de renouvellement du service après l'expiration de la durée de souscription, la majoration appliquée sera réalisée sur le prix de l'Addon seul en vigueur à la date de renouvellement.

## II. Exemple

	1er juillet 2021	31 octobre 2021	30 juin 2022	6 janvier 2024	6 janvier 2025
	Achat de l'Addon	Demande de résiliation	Fin de la souscription	Réabonnement	Tacite reconduction
Prix de l'Addon	49.99 €	49.99 €	49.99 €	49.99 €	49.99 €
Pourcentage appliqué Business Care	40 % du prix de l'Addon	-	-	70 % du prix de l'Addon (40% + Majoration de 30%)	40 %
Montant en € de Business Care	20.00 €	-	-	34.99 €	20.00 €
Montant à payer HT par le Client	69.99 €	0 €	0 €	34.99 €	20.00 €

## ANNEXE 2 : Contrat de sous traitance des données personnelles dans le cadre du SAV réalisé par PrestaShop

Le présent contrat relatif au traitement de données à caractère personnel s'applique au traitement par PrestaShop des données à caractère personnel des utilisateurs de la Boutique du Client (ci-après les «

Données ») pour le compte de ce dernier, dans le cadre de la fourniture des services Business Care et notamment le SAV (le « Service Business Care»).

Il forme, avec les Conditions Générales des Clients de la PrestaShop Marketplace et la Politique de protection des données à caractère personnel, l'ensemble des conditions d'utilisation de la PrestaShop Marketplace s'appliquant à tout Client.

## Article 1. Objet

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles PrestaShop – sous-traitant – s'engage à effectuer, pour le compte du Client – responsable de traitement – les opérations de traitement de Données définies ci-après.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de Données et, en particulier, le Règlement (UE) n°2016/679 relatif à la protection des données à caractère personnel ainsi que la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée « Informatique et Libertés ».

## Article 2. Durée du contrat

Le présent Contrat entre en vigueur à compter de la souscription au Service Business Care du Client et prendra fin à compter de la résiliation de la souscription au service.

## Article 3. Description du traitement

PrestaShop est autorisé à traiter pour le compte du Client les Données nécessaires pour fournir le Service Business Care.

Le traitement des Données relatif au Service Business Care consiste à avoir accès aux Données de la Boutique, avoir un accès FTP ou avoir accès à la base de données de la Boutique du Client lors d'une prestation de Service Business Care effectuée pour le compte du Client.

Cet accès est nécessaire afin que PrestaShop puisse assurer ses engagements contractuels envers le Client et pour fournir les prestations de Service Business Care.

Les personnes concernées par ce traitement sont les clients du Client. PrestaShop peut avoir accès aux Données suivantes : les données d'identification des clients (nom, prénom, adresse postale et adresse email, numéro de téléphone) ainsi que les données relatives aux éventuels achats effectués sur le site du Client.

Pour l'exécution du service objet du présent contrat, le responsable de traitement met à la disposition du sous-traitant les informations nécessaires dans sa Politique de protection des données personnelles.

## Article 4. Obligation de PrestaShop

### 4.1. Traitement des Données

PrestaShop s'engage à :

- (i) traiter les données **uniquement pour la ou les seules finalités** qui font l'objet de la sous-traitance, telles que définies à l'article 3 du présent Contrat de sous-traitance.
- (ii) traiter les données **conformément aux instructions documentées** du Client figurant en annexe du présent contrat. Si PrestaShop considère qu'une instruction constitue une violation du Règlement (UE) n°2016/679 ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des États membres relative à la protection des données, il en **informe immédiatement** le responsable de traitement. En outre, si PrestaShop est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers à l'Union Européenne, il doit informer le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public,

À ce titre, les instructions données par le Client sont les suivantes :

- pour la fourniture du Service Business Care,
- pour les fonctionnalités du Service Business Care,
- tel que documenté dans ce contrat et dans les Conditions Générales Clients de la PrestaShop Marketplace.

Le Client est informé qu'il peut envoyer des instructions écrites si celles-ci sont en cohérence avec le Service.

- (iii) **garantir la confidentialité** des Données traitées dans le cadre du contrat. Dans le cas où PrestaShop serait légalement requise de communiquer les Données à une autorité, elle en informera préalablement le Client, sauf si le droit interdit une telle information pour des motifs d'intérêts publics.
- (iv) veiller à ce que les **personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel** en vertu du présent contrat :
  - s'engagent à respecter la confidentialité des Données ;
  - reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel,
  - ne traitent les Données que pour les seules finalités des traitements susvisés.
- (v) prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de **protection des données dès la conception** et de **protection des données par défaut**.

#### 4.2 Sous-traitance ultérieure

PrestaShop peut faire appel à un autre sous-traitant (ci-après le « sous-traitant ultérieur ») pour mener des activités de traitement spécifiques.

Pour la gestion et la fourniture du service Business Care, PrestaShop utilise le logiciel « Zendesk », édité par la société Zendesk Inc. – 1019 Market Street, San Bruno, CA 94103 – USA.

De même, pour assurer le SAV du Service Business Care, PrestaShop sous-traite le service de la Société Active Contact - 2 Rue de Guinée, Tunis 1002, Tunisie, pour assurer le support de service niveau 1.

En cas de sous-traitance ultérieure, le PrestaShop informe le Client de tout changement concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants, au moins un mois avant le changement, afin de donner au Client la possibilité d'émettre des objections à l'encontre de ces changements.

Lorsque PrestaShop recrute un autre sous-traitant, PrestaShop s'engage à s'assurer que les mêmes obligations soient imposés à ce sous-traitant ultérieur que celles fixées au présent Contrat, relativement à la protection des données personnelles et afin que ce sous-sous-traitant réponde aux exigences du règlement susvisé.

#### 4.3 Personnes concernées par les traitements

**Droit d'information des personnes.** Il appartient au Client de fournir l'information à ses clients concernés par les opérations de traitement au moment de la collecte des Données.

**Exercice des droits des personnes.** Dans la mesure du possible, PrestaShop aidera le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des clients du Client : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Le service est configuré pour que le Client puisse répondre aux demandes de ses clients.

#### **4.4 Notification des violations de données à caractère personnel**

PrestaShop notifie au Client toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de soixante-douze (72) heures après en avoir pris connaissance et par email. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier la violation de données à l'autorité de protection des données compétentes.

PrestaShop indiquera, dans la mesure où l'information est disponible, les éléments suivants :

- nature de l'incident ;
- date et heure de la constatation de l'incident ;
- Données impactées ;
- mesures directement prises afin de limiter tout dommage supplémentaire ;
- date et heure où l'incident a pris fin ;
- mesures structurelles de prévention pour l'avenir

#### **4.5 Aide**

PrestaShop s'engage à aider le Client, dans la mesure du possible, pour que celui-ci respecte ses obligations s'agissant des traitements susvisés concernant la réalisation d'une éventuelle analyse d'impact, pour la notification de violation de données et pour l'exercice des droits des clients du Client.

#### **4.6 Sort des données**

Au terme de la prestation de Service Business Care relative au traitement des Données, PrestaShop s'engage à renvoyer toutes les Données au Client ou au sous-traitant désigné par le Client.

Le renvoi s'accompagne de toutes les copies existantes présentes dans le système d'information de PrestaShop et justifiera de la destruction par écrit au Client, à moins que la législation applicable ne lui interdise de détruire les Données pendant une certaine période. Dans un tel cas, PrestaShop s'engage à respecter la confidentialité des Données et à les archiver afin de les conserver à titre de preuve, notamment.

#### **4.7 Documentation**

PrestaShop déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Client.

PrestaShop met à la disposition du responsable de traitement la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits par le Client.

### **Article 5. Obligations de l'Utilisateur**

La Client s'engage à :

1. documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par PrestaShop, si des instructions spécifiques ont besoin d'être données,
2. veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le Règlement (UE) n°2016/679 de PrestaShop
3. superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès de PrestaShop,
4. Notifier toute violation de données à caractère personnel soumise à une obligation légale de notification auprès de l'autorité de contrôle compétente.

### **Article 6. Mesure de sécurité**

PrestaShop s'engage à mettre en place des mesures techniques et organisationnelles destinées à garantir la sécurité et la confidentialité des Données contre tout accès, altération, utilisation, modification et divulgation non autorisé à l'occasion des prestations de Service Business Care.

À ce titre, les employés de PrestaShop en charge du Service Business Care sont soumis à une obligation de confidentialité.

Compte tenu de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, portée, contexte et finalités du traitement, PrestaShop et le Client s'engagent à mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque.

Le Client est responsable de la sécurité de sa Boutique en tout temps.

### **Article 7. Responsabilités**

Les parties reconnaissent le partage de leurs responsabilités envers les clients du Client, conformément à l'article 82 du Règlement (UE) n°2016/679.

Le Client reconnaît que PrestaShop n'est tenue du dommage causé par le traitement que s'il n'a pas respecté les obligations spécifiques aux sous-traitants dans le Règlement susvisé.