

# Conditions générales d'utilisation de la plateforme COMTEO

Dernière mise à jour : 2 janvier 2026

## Préambule

La société **COMTEO** (ci-après « **COMTEO** » ou « **nous** ») exploite une plateforme en ligne de mise en relation entre des **commerçants** affiliés et des **clients** consommateurs (ci-après ensemble « **Utilisateurs** »). Cette plateforme est accessible via le site web et/ou les applications COMTEO et a pour objet de permettre à des commerçants partenaires de proposer à la vente leurs produits ou services et à des clients de rechercher, commander et payer ces produits ou services.

La plateforme COMTEO est un **service d'intermédiation** : elle met en relation Commerçants et Clients et fournit des outils de référencement et de réservation (« commande ») permettant aux utilisateurs de sélectionner et de réserver des produits ou services proposés par les Commerçants. À ce stade, la plateforme ne propose pas de service d'encaissement en ligne ; le paiement des commandes s'effectue directement auprès du Commerçant lors du retrait en boutique (« click and collect ») ou de la réalisation de la prestation. Conformément à l'article L. 111-7 du Code de la consommation, les opérateurs de plateformes en ligne doivent délivrer aux utilisateurs une information **loyale, claire et transparente** sur les conditions d'utilisation du service, notamment les règles de référencement et les critères influençant le classement des offres [355756107601234†L170-L185]. Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après « **CGU** ») définissent les règles applicables à l'utilisation de la plateforme COMTEO par les Clients et par les Commerçants.

Le simple accès et la navigation sur la plateforme impliquent l'acceptation sans réserve des présentes CGU. Les commerçants s'engagent également à respecter les conditions générales de mise à disposition spécifiques aux professionnels détaillées dans la deuxième partie.

---

## 1. Définitions communes

Pour les besoins des présentes :

- **Plateforme** : désigne l'interface accessible via le site web ou l'application mobile COMTEO permettant la mise en relation entre des commerçants et des clients.
  - **Commerçant** : désigne tout professionnel inscrit sur la plateforme COMTEO pour proposer des produits ou services à des clients consommateurs ou, le cas échéant, à d'autres professionnels.
  - **Client** : désigne toute personne physique ou morale qui accède à la plateforme pour consulter les offres et, le cas échéant, passer commande auprès d'un Commerçant.
  - **Service d'intermédiation** : service fourni par COMTEO consistant à référencer les offres des Commerçants et à permettre aux Clients de rechercher et de réserver (« commander ») des produits ou services. COMTEO met en relation les parties et, lorsque cela sera mis en œuvre, pourra faciliter la transaction financière via un prestataire de paiement agréé. À la date des présentes CGU, COMTEO ne propose pas de service d'encaissement : le règlement est réalisé directement auprès du Commerçant lors du retrait ou de la prestation.
  - **Compte** : espace personnel créé par un Commerçant ou un Client pour accéder aux fonctionnalités de la plateforme. Chaque Compte est strictement personnel et ne peut être cédé ou partagé.
  - **Contenu** : désigne toute information (texte, photo, vidéo, logo, commentaire, etc.) mise en ligne sur la plateforme.
-

## 2. CGU applicables aux Clients

### 2.1 Objet

Les présentes CGU Client ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles toute personne accédant à la plateforme en qualité de Client peut consulter les offres, créer un compte, commander et utiliser les services de COMTEO. Elles précisent les droits et obligations des Clients ainsi que ceux de COMTEO dans le cadre de la prestation d'intermédiation.

### 2.2 Acceptation et modifications

En créant un compte ou en utilisant les Services, le Client reconnaît avoir pris connaissance des CGU et déclare les accepter sans réserve. Les CGU peuvent être modifiées par COMTEO. Conformément au règlement européen **P2B** (Platform-to-Business), toute modification substantielle sera notifiée aux professionnels au moins **15 jours** à l'avance **【355756107601234†L170-L185】**. Les Clients seront informés des modifications via un support durable (email ou notification) et l'utilisation de la plateforme après cette notification vaudra acceptation des nouvelles CGU.

### 2.3 Conditions d'accès et de création de Compte

- **Age et capacité** : le Client doit être majeur et capable juridiquement. L'utilisation par des mineurs suppose l'autorisation de leurs représentants légaux.
- **Inscription** : l'inscription est gratuite. Le Client doit fournir des informations exactes (nom, prénom, adresse électronique, adresse postale) et s'engage à les maintenir à jour. COMTEO se réserve le droit de vérifier l'identité et de demander des justificatifs.
- **Identifiants** : le Client est responsable de la confidentialité de ses identifiants de connexion. Toute utilisation de la plateforme effectuée avec ses identifiants sera considérée comme réalisée par le Client. En cas de suspicion d'utilisation frauduleuse, le Client doit immédiatement informer COMTEO.

### 2.4 Description des Services proposés aux Clients

COMTEO met à disposition des Clients :

1. **Consultation des offres** : recherche et consultation des produits et services proposés par les Commerçants. Conformément à la loi, une rubrique accessible depuis toutes les pages du site informe de manière **claire et transparente** les utilisateurs des modalités de référencement et de classement des annonces **【550778116746342†L233-L240】**. Les critères de classement (pertinence de la recherche, popularité, promotions, rémunération éventuelle pour un placement sponsorisé, etc.) sont décrits dans cette rubrique.
2. **Commande et retrait (click & collect)** : le Client peut réserver un produit ou un service auprès d'un Commerçant via la plateforme. COMTEO agit en tant qu'intermédiaire et transmet l'ordre au Commerçant **【550778116746342†L120-L127】**. Le contrat de vente est conclu directement entre le Client et le Commerçant. À ce jour, COMTEO n'a pas raccordé sa plateforme à un prestataire de paiement en ligne (type « Stripe » ou équivalent) en raison de considérations de sécurité et de responsabilité ; en conséquence, le règlement du prix n'est pas effectué en ligne. La commande est retirée en boutique et le paiement est réalisé directement par le Client auprès du Commerçant lors du retrait (« click & collect »). COMTEO ne collecte aucun fonds et ne fournit pas de service de paiement à ce stade. Les Clients reconnaissent que COMTEO perçoit une commission auprès des Commerçants pour l'utilisation du service d'intermédiation. COMTEO se réserve la possibilité d'introduire ultérieurement un service de paiement sécurisé via un prestataire agréé, auquel cas les présentes seront modifiées en conséquence.
3. **Suivi de commande et service client** : COMTEO met à disposition un espace de suivi de

commande. En cas de difficulté, le Client peut contacter le service client COMTEO, qui transmettra si nécessaire les demandes au Commerçant concerné.

4. **Évaluations et commentaires** : après l'exécution d'une commande, le Client peut laisser un avis ou une note sur le produit et le Commerçant. Le Client s'engage à publier des avis respectueux et à ne pas tenir de propos diffamants ou contraires à l'ordre public.
5. **Programme de fidélité et crédits** : COMTEO propose un programme de fidélité permettant aux Clients de cumuler des points ou « crédits » en fonction de leurs achats et de certaines actions réalisées sur la plateforme. Ces points constituent une remise commerciale valable pour des commandes ultérieures. Ils ne constituent pas une somme d'argent et ne peuvent en aucun cas être convertis en espèces ou transférés hors de la plateforme. Les crédits restent la propriété de COMTEO et sont attribués, utilisés et annulés conformément aux conditions spécifiques du programme (conditions d'obtention, plafonds, durée de validité et cas de suspension). COMTEO se réserve le droit de modifier ou de mettre fin au programme de fidélité en informant les Clients, sans que ceux-ci ne puissent prétendre à une indemnisation.

## 2.5 Obligations des Clients

Le Client s'engage à :

- **Utiliser la plateforme de manière loyale** : ne pas détourner la plateforme de sa finalité, ne pas tenter de contourner COMTEO pour contracter directement avec les Commerçants sans passer par la plateforme ; ne pas perturber le fonctionnement de la plateforme (tentatives de fraude, intrusion, etc.).
- **Fournir des informations exactes** et à jour ; ne pas usurper l'identité d'un tiers.
- **Respecter la législation applicable**, notamment en matière de droit de la consommation et de protection des données.
- **Payer les produits/services commandés** directement auprès du Commerçant lors du retrait en boutique ou de la réalisation de la prestation, et respecter les modalités de paiement convenues avec le Commerçant. Les éventuels litiges relatifs au paiement se règlent conformément à la procédure indiquée dans les présentes.
- **Respecter les droits de propriété intellectuelle** de COMTEO et des Commerçants : toute reproduction non autorisée des contenus est interdite **【704491251095864†L230-L236】**.
- **Respecter les règles de publication** : les commentaires, évaluations et contenus publiés par le Client ne doivent pas porter atteinte aux droits de tiers (propos illicites, diffamation, propos discriminatoires, incitation à la haine, contenus contrefaisants, etc.) **【704491251095864†L279-L291】**.
- **Ne pas frauder le programme de fidélité** : il est interdit de créer de faux Comptes, de passer de fausses commandes ou d'utiliser tout procédé visant à obtenir indûment des crédits, des bons de réduction ou tout autre avantage associé au programme de fidélité. Toute fraude ou tentative de fraude entraîne la suspension ou la suppression du Compte, l'annulation des crédits acquis et, le cas échéant, la possibilité pour COMTEO d'engager des poursuites judiciaires.

## 2.6 Obligations et responsabilité de COMTEO envers les Clients

- **Information et transparence** : COMTEO s'engage à fournir aux Clients, avant toute transaction, les informations essentielles relatives au service d'intermédiation : caractéristiques des services, prix et frais appliqués, identité de COMTEO et des Commerçants, existence d'éventuelles

garanties et possibilité de recourir à un médiateur de la consommation [550778116746342†L138-L148]. COMTEO veille à ce que les CGU et les informations relatives au classement et au référencement soient facilement accessibles.

- **Maintien de la plateforme** : COMTEO met en œuvre tous les moyens raisonnables pour assurer la disponibilité de la plateforme. Cependant, COMTEO se réserve le droit d'interrompre l'accès pour des raisons de maintenance ou de sécurité. COMTEO ne peut être tenu responsable des perturbations causées par le réseau Internet ou par tout événement échappant à son contrôle raisonnable.
- **Intermédiaire** : COMTEO n'est pas partie au contrat de vente conclu entre le Client et le Commerçant. Conformément à la loi, COMTEO agit en tant qu'hébergeur des offres et transmet les commandes [355756107601234†L170-L185]. COMTEO n'intervient pas dans le processus de paiement, lequel est réalisé directement entre le Client et le Commerçant lors du retrait ou de la prestation. COMTEO n'est pas responsable de la conformité ou de la qualité des produits/services fournis par le Commerçant, ni des éventuelles garanties commerciales. COMTEO s'assure cependant que le Commerçant dispose d'un espace pour communiquer les informations requises par les articles L. 221-5 et L. 221-6 du Code de la consommation (caractéristiques du produit, prix, modalités de livraison, droit de rétractation) [355756107601234†L248-L260].
- **Protection des données personnelles** : COMTEO collecte et traite des données personnelles des Clients (identité, coordonnées, historique d'achats) pour la gestion des commandes et l'amélioration du service. COMTEO se conforme au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données. Il peut exercer ces droits en contactant le délégué à la protection des données de COMTEO (DPO). Les données peuvent être transmises aux Commerçants pour l'exécution des commandes et aux prestataires de paiement ; le Client consent à ce partage. COMTEO informe également les Clients des règles d'accès aux données et des possibilités de ne pas participer au partage, conformément aux obligations de transparence du règlement P2B [65369728634644†L324-L337].
- **Protection des données personnelles** : COMTEO collecte et traite des données personnelles des Clients (identité, coordonnées, historique d'achats) pour la gestion des commandes et l'amélioration du service. COMTEO se conforme au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données. Il peut exercer ces droits en contactant le délégué à la protection des données de COMTEO (DPO). Les données peuvent être transmises aux Commerçants pour l'exécution des commandes. COMTEO informe également les Clients des règles d'accès aux données et des possibilités de ne pas participer au partage, conformément aux obligations de transparence du règlement P2B [65369728634644†L324-L337].
- **Données anonymisées et analyses** : COMTEO peut, dans le cadre de ses activités, collecter et exploiter des informations agrégées ou rendues anonymes pour réaliser des statistiques, analyser l'utilisation de ses services, développer de nouveaux produits ou services et réaliser des études de marché. Ces données ne contiennent pas d'éléments permettant d'identifier directement les utilisateurs. COMTEO pourra conserver ces informations et les utiliser librement pour toute finalité légitime compatible avec sa mission et ses obligations légales. Les Clients reconnaissent que cette exploitation d'informations anonymes est inhérente au fonctionnement de la plateforme et qu'elle est effectuée dans le respect des réglementations applicables.
- **Données de localisation** : lorsque les paramètres de l'appareil ou du compte le permettent (par exemple via l'autorisation accordée sur un smartphone), COMTEO peut accéder à des données de localisation approximatives ou précises pour proposer des fonctionnalités de géolocalisation (recherche de commerçants à proximité, suggestions personnalisées, opérations locales, lutte contre la fraude, etc.). L'activation ou la désactivation de cette fonctionnalité dépend des réglages

du terminal ou de l'application. En utilisant des services qui nécessitent la localisation, le Client accepte que ses informations de localisation soient traitées à des fins diverses (aide à la navigation, ciblage contextuel, analyses statistiques), dans le respect des lois applicables et des politiques de confidentialité de COMTEO. COMTEO peut utiliser ces données de localisation sous forme agrégée ou anonymisée à des fins d'amélioration de ses services et d'analyse de leur utilisation.

- **Classement des offres** : COMTEO précise dans la rubrique dédiée les principaux paramètres de classement des produits et services (pertinence des mots clés, disponibilité, popularité, note des utilisateurs, prix, frais de livraison, promotion, etc.). Si un Commerçant rémunère COMTEO pour améliorer la visibilité d'une offre (placement sponsorisé), l'effet de cette rémunération sur le classement est indiqué dans la rubrique et dans les CGU **【65369728634644†L290-L305】**.

## 2.7 Droits de propriété intellectuelle

L'ensemble des éléments composant la plateforme COMTEO (logiciels, bases de données, textes, images, logos, vidéos, marques, etc.) est protégé par les lois sur la propriété intellectuelle. Toute reproduction, représentation, modification ou adaptation, totale ou partielle, de la plateforme ou de ses contenus sans autorisation écrite est interdite et peut constituer une contrefaçon **【704491251095864†L230-L236】**.

## 2.8 Suspension et résiliation du Compte Client

COMTEO se réserve le droit de suspendre ou de fermer le Compte d'un Client en cas de violation grave ou répétée des CGU (fraude, non-paiement, comportement illicite, atteinte aux droits d'autrui). Le Client sera informé de la mesure de suspension/résiliation et des motifs l'ayant justifiée. Il pourra présenter ses observations via un recours interne. En cas de résiliation, le Client reste responsable des commandes en cours et des paiements dus.

Le Client peut se désinscrire à tout moment en adressant une demande via son espace personnel ou par courriel à l'adresse indiquée par COMTEO.

## 2.9 Droit de rétractation et garanties légales

Conformément aux dispositions des articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client dispose d'un droit de rétractation de **14 jours** pour les achats de biens ou de services effectués auprès d'un Commerçant (sauf exceptions légales : biens personnalisés, denrées périssables, services pleinement exécutés avant la fin du délai, etc.). Le Commerçant est responsable du traitement des retours et des remboursements. COMTEO facilite l'exercice de ce droit en mettant à disposition du Client les coordonnées du Commerçant et un formulaire de rétractation si nécessaire.

Le Commerçant garantit également la conformité des produits vendus (articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation) et l'absence de vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil). En cas de défaut, le Client doit contacter le Commerçant. COMTEO peut assister dans la résolution amiable mais n'est pas responsable de la bonne exécution de ces garanties.

## 2.10 Responsabilité

COMTEO n'est tenue que d'une obligation de moyens dans la fourniture de la plateforme. COMTEO ne saurait être tenue responsable des dommages indirects ou immatériels subis par le Client (perte de données, perte de chance, perte de bénéfice) résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser la plateforme. COMTEO décline toute responsabilité liée aux contenus mis en ligne par les Commerçants ou les Clients (annonces, messages, commentaires) **【704491251095864†L245-L256】**. COMTEO n'est pas partie au contrat conclu entre le Commerçant et le Client et ne saurait être tenue responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de ce contrat.

COMTEO décline également toute responsabilité en cas d'achat, d'utilisation ou de mise en ligne de

produits ou services illicites ou inappropriés par des Commerçants. Cela comprend notamment les produits prohibés par la loi (stupéfiants, armes à feu, armes blanches et couteaux), les objets dangereux, les produits contrefaits, les médicaments soumis à prescription et les articles à caractère sexuel ou obscène. En tant qu’intermédiaire, COMTEO n’a pas l’obligation générale de surveiller les offres mises en ligne mais se réserve le droit de retirer sans préavis toute annonce illicite ou non conforme aux présentes CGU, de suspendre ou de résilier le Compte du Commerçant concerné et de signaler les infractions aux autorités compétentes.

## 2.11 Médiation et règlement des litiges (Clients)

En cas de réclamation, le Client est invité à contacter COMTEO via l'espace « Contact » pour rechercher une solution amiable. Conformément à l'article L. 616-1 du Code de la consommation, COMTEO propose un **dispositif de médiation** en cas d'échec de la réclamation interne. Les coordonnées du médiateur de la consommation désigné par COMTEO sont disponibles sur la plateforme.

Le Client peut également recourir à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) accessible à l'adresse : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Tout litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation des présentes CGU sera soumis à la juridiction compétente conformément aux dispositions légales.

## 2.12 Dispositions générales

Si l'une des clauses des CGU était déclarée nulle ou inapplicable, les autres clauses resteraient en vigueur. Le fait pour COMTEO de ne pas se prévaloir d'un manquement n'emporte pas renonciation à se prévaloir de ce manquement ultérieurement. Les présentes CGU sont soumises au droit français.

---

# 3. CGU applicables aux Commerçants

Les **conditions générales de mise à disposition de la plateforme** pour les Commerçants (ci-après « **CGU Commerçants** ») complètent les dispositions générales ci-dessus et constituent, avec les conditions tarifaires communiquées au Commerçant, l'ensemble contractuel régissant la relation entre COMTEO et le Commerçant.

## 3.1 Objet

Les CGU Commerçants ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles COMTEO met à disposition sa plateforme de commerce en ligne et les services associés aux Commerçants (hébergement des offres, référencement, accès à la clientèle, gestion des commandes et des paiements, outils d'analyse, etc.), et de fixer les obligations réciproques des parties.

## 3.2 Acceptation et modification

L'adhésion à la plateforme COMTEO par le Commerçant implique l'acceptation sans réserve des CGU Commerçants et, le cas échéant, des conditions financières spécifiques. Conformément au règlement P2B, COMTEO notifiera toute modification des CGU au Commerçant au moins **15 jours** avant leur entrée en vigueur, sauf cas exceptionnels (modifications imposées par la loi ou visant à se protéger contre un danger imminent) **【65369728634644†L273-L289】**. Le Commerçant qui n'accepte pas les modifications peut résilier le contrat dans les conditions prévues ci-dessous.

## 3.3 Conditions d'inscription du Commerçant

- **Statut professionnel** : l'inscription est réservée aux commerçants agissant à titre professionnel

(entrepreneurs individuels, sociétés, associations). Le Commerçant doit posséder un numéro d'immatriculation (SIREN/SIRET), un extrait K-bis (ou équivalent) et, le cas échéant, une autorisation administrative pour la vente de certains produits ou services.

- **Dossier de candidature** : pour être référencé, le Commerçant fournit un dossier comprenant : raison sociale, adresse du siège, description de l'activité, contact administratif, coordonnées bancaires, pièces justificatives et, le cas échéant, assurances obligatoires. COMTEO se réserve le droit de refuser ou de résilier une inscription qui ne respecte pas ses critères de sélection (notamment en cas de non-conformité légale ou de risque pour l'image de la plateforme).
- **Compte Commerçant** : après validation, COMTEO ouvre un compte permettant au Commerçant de gérer ses offres et ses commandes (catalogue, réservations, messages, statistiques). Le Commerçant est responsable de la confidentialité de ses identifiants.
- **Engagement de sincérité** : le Commerçant garantit l'exactitude et la mise à jour des informations fournies et s'engage à informer immédiatement COMTEO de toute modification (changement de coordonnées, cessation d'activité, changement de statut, etc.).

### 3.4 Description des services fournis au Commerçant

1. **Référencement et espace de vente** : COMTEO met à disposition un espace vendeur permettant au Commerçant de référencer ses produits/services. La plateforme informe les Commerçants des **critères de référencement et de classement** des offres (pertinence par rapport à la recherche, disponibilité, prix, qualité du service, notes des clients, rémunération sponsorisée, etc.) et des modalités de déréférencement **【65369728634644†L290-L316】**. Les critères pouvant varier dans le temps, COMTEO en informera les Commerçants.
2. **Outils de gestion** : COMTEO fournit des outils de gestion de catalogue, de suivi des commandes, de génération de factures et d'analyse des performances.
3. **Service de paiement et de règlement** : à la date des présentes, COMTEO n'assure pas de prestation d'encaissement en ligne. La plateforme n'est pas encore connectée à un serveur de paiement dédié (de type « Stripe » ou équivalent), notamment pour des raisons de sécurité et de responsabilité. Le règlement des commandes s'effectue donc directement entre le Client et le Commerçant, en particulier lors du retrait en boutique (« click & collect ») ou au moment de la prestation. En conséquence, COMTEO ne collecte pas de fonds pour le compte des Commerçants et n'est pas impliquée dans l'acheminement des paiements. COMTEO pourra, à l'avenir, proposer un service de paiement sécurisé via un prestataire agréé ; dans cette hypothèse, le Commerçant s'engagera à accepter les conditions générales du prestataire de paiement et COMTEO déduira ses commissions et frais conformément aux conditions financières communiquées.
4. **Support et assistance** : COMTEO fournit un service d'assistance (technique et commerciale) ainsi qu'un système interne de traitement et de suivi des réclamations des Commerçants, conformément au règlement P2B **【65369728634644†L340-L352】**. Les Commerçants peuvent également recourir à un médiateur désigné pour résoudre les litiges.

### 3.5 Obligations des Commerçants

Le Commerçant s'engage à :

- **Respecter la législation** en vigueur (droit de la consommation, droit commercial, propriété intellectuelle, règles sanitaires et de sécurité des produits, obligations fiscales et sociales). Le Commerçant garantit que les produits et services proposés sont légaux et conformes. Sont notamment prohibés – sans que cette liste soit exhaustive – les stupéfiants, les armes à feu, les armes blanches et couteaux, les produits contrefaits, les médicaments soumis à prescription, les objets dangereux ou susceptibles de porter atteinte à l'intégrité physique, ainsi que les articles à caractère sexuel ou obscène. Ces produits sont strictement proscrits sur la plateforme. COMTEO décline toute responsabilité à ce titre et se réserve le droit de retirer sans préavis toute annonce contraire à ces interdictions.

- **Fournir des informations complètes et exactes** : description du produit/service, caractéristiques essentielles, prix TTC, frais de livraison, délais et modes de livraison, modalités de rétractation, garanties, etc. COMTEO rappelle que le Code de la consommation impose la communication de ces informations via l'espace mis à disposition par la plateforme **【355756107601234†L248-L260】**.
- **Assurer le traitement des commandes** : réception, préparation, expédition et livraison des produits dans les délais annoncés ; fourniture des services conformément à la description. Le Commerçant supporte seul les risques liés à l'envoi (assurance, conformité, transport). En cas de retard ou d'impossibilité de livraison, il doit informer le Client et COMTEO.
- **Gérer les réclamations, retours et remboursements** : le Commerçant est responsable du service après-vente, de la garantie de conformité et de la mise en œuvre du droit de rétractation. Il s'engage à traiter les demandes des Clients dans des délais raisonnables.
- **Respecter les règles de classement et de transparence** : si le Commerçant souhaite améliorer la visibilité de ses offres par un service de référencement payant, il s'engage à accepter que cette information soit mentionnée dans les CGU et auprès des Clients **【65369728634644†L290-L305】**.
- **S'acquitter des commissions et frais** : en contrepartie de la mise à disposition des services, le Commerçant verse à COMTEO des commissions ou abonnements dont les montants et modalités de facturation sont fixés dans les conditions financières communiquées séparément. COMTEO n'étant pas responsable de l'encaissement des paiements, aucune retenue directe n'est opérée sur les règlements effectués par les Clients. Le Commerçant s'engage à payer les commissions dues selon les modalités prévues (facturation périodique, prélèvement bancaire, ou autre mécanisme convenu) et à communiquer à COMTEO les informations nécessaires au calcul de ces commissions.
- **Confidentialité et sécurité** : le Commerçant maintient la confidentialité de ses identifiants et garantit la sécurité des données clients auxquelles il a accès. Il utilise les données personnelles uniquement pour l'exécution des commandes et se conforme au RGPD. Toute violation de données doit être signalée sans délai à COMTEO.
- **Respect du programme de fidélité** : le Commerçant s'interdit de recourir à des pratiques trompeuses ou frauduleuses pour générer des avantages, notamment en créant de faux comptes clients, en passant de fausses commandes ou en gonflant artificiellement les ventes afin d'obtenir des points de fidélité, des crédits, des coupons ou des remises. Ces comportements sont strictement interdits et constituent une violation grave des présentes CGU. COMTEO pourra annuler les avantages indûment obtenus, suspendre ou fermer le compte du Commerçant et engager toute action civile ou pénale appropriée.

### **3.6 Obligations de COMTEO envers les Commerçants**

COMTEO s'engage à :

- **Fournir un service fiable** et un accès à la plateforme permettant au Commerçant d'éditer son espace, de gérer ses offres et de suivre les commandes.
- **Informer sur les modifications** : conformément au règlement P2B, COMTEO informe les Commerçants de toute modification des conditions générales au moins 15 jours à l'avance et fournit les motifs de suspension ou de résiliation du compte **【355756107601234†L170-L185】**. COMTEO précise dans les CGU les motifs pouvant entraîner la suspension ou la fermeture d'un compte (par exemple : non-paiement des commissions, produits illicites, comportement frauduleux) et offre au Commerçant la possibilité de former un recours interne

【65369728634644†L205-L224】. En cas de résiliation, COMTEO respecte un préavis de 30 jours sauf exceptions légales (danger imminent, fraude avérée) 【65369728634644†L227-L244】.

- **Transparence sur le classement** : COMTEO indique dans les CGU les paramètres principaux déterminant le classement des offres (pertinence, prix, disponibilité, taux de satisfaction, etc.) et précise l'existence d'une rémunération influençant le classement 【65369728634644†L290-L306】. COMTEO reproduit également ces informations dans la rubrique de transparence accessible depuis toutes les pages.
- **Gestion des données** : COMTEO informe le Commerçant des conditions de conservation et d'accès aux données transmises ou produites dans le cadre du Service, conformément aux obligations du règlement P2B 【65369728634644†L324-L337】. COMTEO autorise le Commerçant à accéder aux données nécessaires pour exécuter ses obligations (coordonnées clients, historique des commandes). COMTEO peut conserver certaines données après la fin du contrat dans le respect des obligations légales.
- **Traitements des réclamations et médiation** : COMTEO met à disposition un système interne de traitement et de suivi des plaintes des Commerçants et propose le recours à un médiateur indépendant pour les litiges non résolus, conformément au règlement P2B 【65369728634644†L340-L352】.

### **3.7 Suspension et résiliation du compte Commerçant**

COMTEO peut suspendre ou fermer un compte Commerçant dans les cas suivants : violation des CGU, non-respect des obligations légales, fourniture de produits illicites ou contrefaits, non-paiement des commissions, comportement frauduleux ou de nature à porter atteinte à l'image de COMTEO, ou toute autre raison prévue dans les CGU. Conformément au règlement P2B, COMTEO communiquera au Commerçant les motifs de la décision et offrira une possibilité de recours 【65369728634644†L205-L224】. En cas de résiliation, un préavis de 30 jours sera appliqué sauf situations d'urgence prévues par la loi 【65369728634644†L227-L244】.

Le Commerçant peut résilier son engagement à tout moment en respectant le préavis prévu dans les conditions financières et en cessant l'utilisation de la plateforme. Il doit alors honorer les commandes en cours et payer les commissions dues.

### **3.8 Responsabilité du Commerçant**

Le Commerçant est seul responsable de l'exactitude et de la conformité des produits et services proposés. Il garantit COMTEO contre toute réclamation, action ou condamnation résultant de la mise en vente de ses produits/services, y compris en matière de responsabilité du fait des produits, de non-conformité, de contrefaçon, de pratiques trompeuses ou de manquements aux obligations légales. COMTEO pourra exercer tout recours contre le Commerçant et retenir les sommes nécessaires en cas de préjudice.

### **3.9 Responsabilité de COMTEO envers les Commerçants**

COMTEO n'est tenue que d'une obligation de moyens pour mettre la plateforme à disposition. COMTEO ne garantit pas le volume d'affaires généré via la plateforme ni le classement ou la visibilité des offres. COMTEO ne peut être tenue responsable des interruptions de services inhérentes au réseau Internet ou aux opérations de maintenance. La responsabilité de COMTEO est limitée aux dommages directs prouvés, et exclut tout manque à gagner ou dommage indirect. En toute hypothèse, la responsabilité de COMTEO au titre d'un dommage subi par le Commerçant, résultant de l'exécution des présentes, ne saurait excéder le montant des commissions perçues par COMTEO au titre des 12 derniers mois.

### **3.10 Propriété intellectuelle**

COMTEO concède au Commerçant un droit d'accès et d'utilisation de la plateforme, non exclusif et non transférable, pour la durée du contrat. Les contenus fournis par le Commerçant restent sa propriété mais il concède à COMTEO une licence non exclusive pour les reproduire, représenter et adapter aux fins d'exploitation de la plateforme et de promotion (dans le respect des marques et droits voisins). Le Commerçant garantit détenir les droits nécessaires sur les contenus fournis et garantit COMTEO contre tout recours de tiers.

### **3.11 Protection des données personnelles (Commerçants)**

Chaque partie agit en tant que responsable de traitement pour ses propres données. COMTEO traite les données personnelles des Commerçants (données de contact, informations professionnelles, historique de ventes) pour la gestion de la relation contractuelle et la fourniture du service. COMTEO s'engage à respecter le RGPD. Le Commerçant traite les données personnelles des Clients exclusivement pour l'exécution des commandes et s'engage à respecter la réglementation applicable. Les obligations de transparence quant à l'accès aux données et à leur utilisation sont précisées conformément au règlement P2B [【65369728634644+L324-L337】](#).

En outre, COMTEO peut collecter et exploiter des informations agrégées ou anonymisées portant sur l'activité des Commerçants (par exemple des volumes de ventes ou des indicateurs de performance) pour réaliser des statistiques, améliorer ses services, développer de nouveaux produits ou services et élaborer des offres commerciales. Ces informations ne contiennent pas d'éléments permettant d'identifier directement un Commerçant individuel et peuvent être conservées et utilisées librement pour toute finalité légitime dans le respect des obligations légales.

Lorsqu'il est nécessaire de connaître la localisation d'un point de vente ou d'un stock de produits pour permettre des fonctionnalités de géolocalisation (comme l'affichage de boutiques proches, l'optimisation logistique ou la lutte contre la fraude), COMTEO peut traiter des données de localisation approximatives ou précises fournies par le Commerçant via l'application ou la configuration de son Compte. L'utilisation de ces informations de localisation dépend des paramètres définis par le Commerçant et se fait dans le respect des lois applicables et des politiques de confidentialité de COMTEO. Ces données peuvent être utilisées sous forme agrégée ou anonymisée aux fins d'amélioration des services et d'analyse de leur utilisation.

### **3.12 Règlement des litiges (Commerçants)**

En cas de différend, les parties s'efforceront de trouver une solution amiable. Le Commerçant peut saisir le service interne de traitement des réclamations de COMTEO via son espace. Conformément au règlement P2B, COMTEO proposera au Commerçant un recours gratuit à un ou plusieurs médiateurs pour tout litige non résolu [【65369728634644+L340-L352】](#). À défaut d'accord amiable, le litige sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux du siège social de COMTEO, sauf disposition légale impérative contraire.

### **3.13 Dispositions générales**

Les CGU Commerçants expriment l'intégralité de l'accord entre les parties. Toute tolérance ou renonciation de COMTEO à l'application d'une clause ne saurait valoir renonciation pour l'avenir. Si une clause est déclarée nulle, les autres clauses demeureront applicables. Les CGU Commerçants sont soumises au droit français.

---

## **4. Contact**

Pour toute question relative aux présentes CGU ou pour exercer vos droits, vous pouvez contacter :

- **Par courrier** : COMTEO – [Adresse du siège social]
  - **Par courriel** : [adresse électronique du service client]
  - **Via le formulaire de contact** disponible sur la plateforme.
- 

## Synthèse des obligations légales citées

Obligation	Source légale ou référence	Résumé
Obligation d'informer les utilisateurs (caractéristiques du service, prix, identité de la plateforme, garanties, médiation)	Code de la consommation, art. L. 111-7 ; [article de Captain Contrat sur les obligations P2C] 【550778116746342†L138-L148】	La plateforme doit fournir au consommateur une information loyale, claire et transparente sur les conditions d'utilisation du service d'intermédiation et sur les modalités de classement et de référencement.
Interdiction des clauses abusives	Code de la consommation et décret du 20 mars 2009	Les CGU et CGV ne doivent pas contenir de clauses créant un déséquilibre significatif au détriment du consommateur (ex. résiliation unilatérale sans motif).
Obligation de communication des motifs de suspension/résiliation et délai de préavis	Règlement P2B	Les marketplaces doivent motiver les décisions de suspension ou de fermeture d'un compte, prévoir un recours et respecter un délai de préavis (30 jours pour la résiliation) 【65369728634644†L205-L244】 .
Obligation de notifier les modifications des CGU	Règlement P2B	Toute modification des CGU doit être notifiée aux professionnels 15 jours avant son entrée en vigueur 【65369728634644†L273-L289】 .
Transparence sur les critères de classement	Règlement P2B et Code de la consommation	Les conditions générales doivent indiquer les paramètres déterminant le classement des produits/services et préciser l'effet d'une rémunération sur ce classement 【65369728634644†L290-L305】 .
Obligation de mettre en place un système interne de traitement des réclamations et de proposer une médiation	Règlement P2B	La plateforme doit offrir un système de traitement des réclamations et proposer la médiation pour les litiges avec les professionnels 【65369728634644†L340-L352】 .
Information sur l'accès et l'utilisation des données des entreprises utilisatrices	Règlement P2B	Les conditions générales doivent préciser les conditions d'accès, de conservation et de partage des données personnelles et autres données générées via la plateforme 【65369728634644†L324-L337】 .

