

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION (CGVU)

Table des matières

PRÉAMBULE ET PARTIES AU CONTRAT	4
PARTIES AU CONTRAT	4
DÉFINITIONS.....	5
OBJET DU CONTRAT ET PÉRIMÈTRE DES SERVICES	5
Article 3.1 – Objet	5
Article 3.2 – Périmètre fonctionnel de la solution	6
Article 3.3 – Évolutions	6
CONDITIONS D’ACCÈS À LA SOLUTION ET OBLIGATIONS DU PRODUCTEUR	7
Article 4.1 – Conditions d’inscription	7
Article 4.2 – Obligations générales du Producteur.....	7
ENGAGEMENTS DE REGIONEO.....	8
Article 5.1 – Disponibilité des Services.....	8
Article 5.2 – Maintenance	8
Article 5.3 – Support technique.....	8
Article 5.4 – Sécurité des accès et des données	8
DONNÉES PERSONNELLES – CONFORMITÉ RGPD	10
Article 6.1 – Règlementation applicable	10
Article 6.2 – Traitements réalisés	10
Article 6.3 – Droits du Producteur	10
Article 6.4 – Sécurité et conservation	10
Article 6.5 – Sous-traitance	11
RESPONSABILITÉS ET LIMITATIONS DE GARANTIE	11
Article 7.1 – Responsabilité de BM services.....	11
Article 7.2 – Responsabilité du Producteur	11
Article 7.3 – Limitation de responsabilité.....	12
CONDITIONS FINANCIÈRES ET MODALITÉS DE FACTURATION	12
Article 8.1 – Offre commerciale et Offre Découverte	12
Article 8.2 – Modalités de paiement	12
Article 8.3 – Retards de paiement	12
Article 8.4 – Révision des prix	13
DURÉE, RÉSILIATION ET RÉVERSIBILITÉ	13
Article 9.1 – Durée du contrat	13
Article 9.2 – Résiliation à l’initiative du Producteur.....	13
Article 9.3 – Résiliation à l’initiative de BM Services	13

Article 9.4 – Réversibilité des données	13
DROIT APPLICABLE, JURIDICTION ET DISPOSITIONS FINALES	14
Article 10.1 – Droit applicable.....	14
Article 10.2 – Règlement amiable des litiges.....	14
Article 10.3 – Juridiction compétente	14
Article 10.4 – Nullité partielle.....	14
Article 10.5 – Tolérance	14
Article 10.6 – Preuve – Archivage.....	14
ANNEXE TECHNIQUE – NIVEAUX DE SERVICE, HÉBERGEMENT ET SÉCURITÉ	15
Article A.1 – Hébergement et infrastructure.....	15
Article A.2 – Sauvegardes et continuité de service	15
Article A.3 – Sécurité applicative et des accès.....	15
Article A.4 – Protection des données personnelles	15
Article A.5 – Support technique	16



La solution Regioneo a été développée au sein du projet européen SISTERS, financé par des fonds de l'Union européenne dans le cadre de l'appel à projet Horizon 2020. Projet n° : 101037796

PRÉAMBULE ET PARTIES AU CONTRAT

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (ci-après les « CGVU ») encadrent juridiquement l'accès et l'utilisation des services proposés par la société **BM Services** dans le cadre de son offre de solution logicielle en mode SaaS **REGIONEO**.

REGIONEO a été développé dans le cadre du projet européen **SISTERS** (Systemic Innovations for a Sustainable reduction of the EuRopean food waStage), cofinancé par la Commission Européenne. Ce projet vise à :

- réduire le gaspillage alimentaire à toutes les étapes de la chaîne de valeur,
- renforcer la visibilité et l'indépendance des producteurs,
- faciliter l'accès des consommateurs à une alimentation locale et durable.

À ce titre, la solution logicielle **REGIONEO** a été développée pour permettre aux producteurs de fruits et légumes de créer et gérer facilement une boutique en ligne, avec des outils dédiés : gestion des produits, commandes, Click & Collect, paiement en ligne, QR Code dynamique, statistiques, communication, etc.

Le contrat défini dans les présentes CGVU inclut une **offre découverte gratuite**, réservée à une sélection de Producteurs dans le cadre du lancement de la solution Régioneo, en échange d'un retour d'expérience structuré.

PARTIES AU CONTRAT

BM Services, société par actions simplifiée, au capital de 199 200 euros, dont le siège social est situé à La Bastide 48500 LA CANOURGUE immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de MENDE sous le numéro 430 476 804 RCS Mende, représentée par Laurent CAPLAT, président, dûment habilité aux fins des présentes,

Ci-après désignée le « **Prestataire** » ou « **BM Services** »,

ET

Toute personne physique ou morale exerçant à titre professionnel une activité de production, transformation ou commercialisation de produits alimentaires ou artisanaux, ayant souscrit à l'offre REGIONEO et accepté les présentes CGVU,

Ci-après désignée le « **Client** » ou le « **Producteur** »,

Ensemble désignés les « **Parties** ».

DÉFINITIONS

Aux fins de compréhension et d'interprétation des présentes CGVU, les termes ci-après auront la signification suivante :

- **Solution** : Désigne l'ensemble des services logiciels proposés par BM Services, accessibles via une connexion Internet, en mode SaaS (Software as a Service).
- **Plateforme** : Interface web mise à disposition du Producteur pour créer, gérer et exploiter une boutique en ligne dédiée à la vente de ses produits.
- **Compte Client** : Espace personnel sécurisé permettant au Producteur d'accéder à la Plateforme.
- **Application Mobile** : Application REGIONEO MANAGER permettant d'accéder aux principales fonctionnalités de gestion via un terminal mobile.
- **Données Client** : Données relatives au Producteur et/ou à ses clients finaux, transmises, collectées ou générées dans le cadre de l'utilisation des Services.
- **Documentation** : Ensemble des guides d'utilisation, FAQ, notices techniques et fonctionnelles fournis par BM Services.
- **Incident** : Dysfonctionnement technique affectant l'accès ou l'utilisation des Services.
- **Maintenance Préventive** : Intervention planifiée par BM services visant à mettre à jour ou améliorer le système sans lien avec un dysfonctionnement.
- **SLA (Service Level Agreement)** : Engagements de niveaux de service en matière de disponibilité, de support et de maintenance, définis dans une annexe spécifique.
- **Réversibilité** : Procédure contractuelle permettant au Producteur de récupérer ses données en cas de cessation du contrat ou de migration vers une autre solution.
- **Offre Découverte** : Offre promotionnelle gratuite proposée aux 100 premiers Producteurs inscrits dans le cadre du projet SISTERS, sous réserve d'un retour d'expérience et sans engagement financier initial.

OBJET DU CONTRAT ET PÉRIMÈTRE DES SERVICES

Article 3.1 – Objet

Les présentes CGVU ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles BM services met à disposition du Producteur une solution logicielle professionnelle en mode SaaS lui permettant de créer, gérer et exploiter un site de vente en ligne pour ses produits, dans le cadre d'une commercialisation en circuits courts.

Le contrat ne porte ni sur la vente ni sur la cession de la solution, mais uniquement sur sa mise à disposition, en contrepartie d'un abonnement ou d'un engagement dans le cadre du projet REGIONEO (Offre Découverte).

Article 3.2 – Périmètre fonctionnel de la solution

La solution REGIONEO inclut notamment, sans que cette liste soit exhaustive :

- La création d'un site marchand personnalisé (nom, logo, visuels, catalogue produits, mentions légales) ;
- La gestion du catalogue produits, des stocks, des prix et des commandes ;
- La gestion des ventes en **Click & Collect**, retrait sur point de vente ou autres modes définis par le Producteur ;
- La compatibilité et l'intégration d'un système de paiement en ligne sécurisé via Stripe, Paypal ou équivalent ;
- L'accès à un **back-office de gestion complet** accessible par navigateur web ;
- L'accès à une **application mobile "Regioneo Manager"** compatible iOS / Android ;
- La génération de **QR Codes dynamiques** pointant vers la boutique ou des produits spécifiques ;
- Des outils de reporting statistiques et de gestion de clientèle ;
- L'assistance technique de niveau standard (support par email, tutoriels, accompagnement initial à la création du site).

Article 3.3 – Évolutions

BM services se réserve la possibilité de faire évoluer les Services, tant sur le plan fonctionnel que technique. Ces évolutions pourront être proposées gratuitement ou sous forme d'options payantes. Le Producteur sera informé de toute modification substantielle.

CONDITIONS D'ACCÈS À LA SOLUTION ET OBLIGATIONS DU PRODUCTEUR

Article 4.1 – Conditions d'inscription

L'accès aux Services nécessite :

- Le remplissage d'un formulaire d'inscription en ligne avec des informations exactes et à jour ;
- La validation expresse des présentes CGVU ;
- La transmission des éléments nécessaires à la création du site boutique (logos, descriptifs, catalogue produits, mentions légales, horaires, modes de retrait...) ;
- Un échange préalable avec un membre de l'équipe commerciale BM services (REGIONEO), en visio ou par téléphone ;
- La validation technique de l'inscription par BM services.

BM services se réserve le droit de refuser ou suspendre l'accès à la solution à tout Producteur ne respectant pas les critères d'éligibilité, les obligations légales, ou ayant un comportement contraire à la bonne utilisation de la plateforme.

Article 4.2 – Obligations générales du Producteur

Le Producteur s'engage à :

- Utiliser la Solution dans le respect des lois et règlements applicables à son activité (droit commercial, fiscal, protection des consommateurs, hygiène, TVA...) ;
- Ne publier que des contenus véridiques, licites et respectueux (produits, visuels, textes...);
- Ne pas utiliser la plateforme à des fins frauduleuses ou détournées ;
- Maintenir à jour les informations de sa boutique (produits, prix, stocks, horaires, conditions de vente) ;
- Gérer avec diligence les commandes reçues via la plateforme et assurer le bon service client ;
- Assumer l'entière responsabilité de ses relations contractuelles avec ses propres clients finaux (achats, litiges, remboursements, etc.) ;
- Respecter les règles relatives à la collecte et au traitement des données personnelles (notamment celles de ses clients finaux).

Le Producteur est seul responsable du bon fonctionnement de son activité commerciale à travers la plateforme, BM services n'intervenant qu'en tant que fournisseur d'outils.

ENGAGEMENTS DE REGIONEO

Article 5.1 – Disponibilité des Services

BM services s'efforce de garantir un accès continu à la Solution, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, hors opérations de maintenance programmées ou cas de force majeure.

Un engagement de **disponibilité annuelle de 99 %** est visé (hors périodes de maintenance annoncées), avec une surveillance technique assurée par les prestataires d'hébergement sélectionnés.

BM services ne saurait être tenue responsable de perturbations liées à :

- L'accès Internet du Producteur,
- L'indisponibilité temporaire de serveurs tiers,
- Des événements extérieurs à son contrôle (panne électrique, cyberattaque, défaillance réseau, etc.).

Article 5.2 – Maintenance

BM services assure :

- Une **maintenance corrective**, pour traiter les bugs et dysfonctionnements détectés,
- Une **maintenance évolutive**, pour intégrer de nouvelles fonctionnalités,
- Une **maintenance préventive**, pour anticiper les risques techniques ou de sécurité.

Les interventions planifiées sont, sauf urgence, communiquées au moins 24 heures à l'avance. Le Producteur accepte que l'accès à la Solution puisse être temporairement suspendu lors de ces interventions.

Article 5.3 – Support technique

BM services fournit un **support standard** aux Producteurs utilisateurs via :

- Email : contact@regioneo.com,
- Formulaire de contact ou interface dédiée dans le back-office,
- Ressources en ligne (FAQ, tutoriels, vidéos, guides).

Les demandes sont traitées en jours ouvrés, dans un délai raisonnable (généralement sous 48h). Aucun support téléphonique n'est garanti hors contrat spécifique.

Article 5.4 – Sécurité des accès et des données

BM services met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la **confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données** hébergées, notamment :

- Accès sécurisé via identifiants personnels,
- Hébergement dans l'Union Européenne chez un prestataire conforme RGPD,
- Sauvegardes régulières,

- Mise à jour des systèmes de sécurité et protocoles SSL/TLS,
- Journalisation des accès administrateurs et surveillance des anomalies.

En cas de faille de sécurité impactant les données du Producteur, BM services s'engage à l'en informer dans les meilleurs délais, conformément aux obligations du RGPD.

DONNÉES PERSONNELLES – CONFORMITÉ RGPD

Article 6.1 – Règlementation applicable

BM services s'engage à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, et notamment le **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) n°2016/679** et la **loi Informatique et Libertés modifiée**.

Article 6.2 – Traitements réalisés

Dans le cadre de l'exécution du présent contrat, BM services peut être amenée à traiter des données à caractère personnel concernant :

- Le Producteur (données d'identification, coordonnées, informations contractuelles),
- Les clients finaux du Producteur (commandes, paiements, communications).

Ces données sont traitées exclusivement pour :

- Assurer l'accès aux Services,
- Gérer la relation commerciale,
- Fournir l'assistance technique,
- Améliorer la qualité des Services.

Article 6.3 – Droits du Producteur

Le Producteur dispose, conformément à la réglementation en vigueur, des droits suivants :

- Accès à ses données,
- Rectification,
- Effacement,
- Limitation du traitement,
- Portabilité,
- Opposition pour motif légitime.

Ces droits peuvent être exercés en adressant une demande à l'adresse : contact@regioneo.com

Article 6.4 – Sécurité et conservation

BM services met en œuvre des mesures de sécurité physiques, logiques et organisationnelles appropriées pour protéger les données personnelles contre tout accès non autorisé ou illicite, ainsi que contre la perte, la destruction ou l'altération accidentelle.

Les données sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à la fourniture des Services, augmentée des durées légales de prescription applicables.

Article 6.5 – Sous-traitance

BM services peut faire appel à des prestataires sous-traitants pour l'hébergement, le support technique ou l'analyse statistique, dans la stricte limite des missions nécessaires à l'exécution du contrat. Ces sous-traitants sont tenus à un niveau de sécurité et de confidentialité conforme au RGPD.

RESPONSABILITÉS ET LIMITATIONS DE GARANTIE

Article 7.1 – Responsabilité de BM services

BM services est tenue à une **obligation de moyens** dans la fourniture de ses Services. Elle s'engage à mettre en œuvre les efforts raisonnables pour assurer l'accessibilité, la sécurité et la performance de la Solution.

BM services ne saurait être tenue responsable :

- Des interruptions temporaires du Service liées à la maintenance, aux mises à jour ou à un cas de force majeure ;
- Des dysfonctionnements imputables à un usage inadapté, à une mauvaise configuration par le Producteur, ou à des tiers (connexion Internet, matériel, prestataires externes) ;
- Des erreurs, omissions, contenus ou informations erronées publiées par le Producteur sur son Site Boutique ;
- Des conséquences des ventes, livraisons, annulations ou litiges entre le Producteur et ses clients finaux ;
- De tout dommage indirect, tel que perte de chiffre d'affaires, perte d'exploitation, atteinte à la réputation ou préjudice commercial.

BM services n'agit **en aucun cas comme intermédiaire de paiement, logisticien, ni vendeur** des produits proposés par le Producteur.

Article 7.2 – Responsabilité du Producteur

Le Producteur est seul responsable :

- De l'exactitude et de la légalité des informations qu'il publie sur sa boutique ;
- De la conformité de ses produits et de ses pratiques commerciales aux réglementations applicables (sanitaires, TVA, étiquetage, vente à distance, etc.) ;
- Des conditions générales de vente qu'il édite à destination de ses propres clients ;
- Du traitement des commandes, paiements, livraisons, retours, litiges et demandes de remboursement de ses clients.

Le Producteur garantit BM services contre toute réclamation, action ou recours d'un tiers en lien avec l'utilisation de la Solution ou l'activité commerciale qu'il y mène.

Article 7.3 – Limitation de responsabilité

En tout état de cause, si la responsabilité de BM services venait à être engagée à quelque titre que ce soit, l'indemnisation totale due au Producteur ne pourra excéder **le montant des sommes effectivement versées au titre de l'abonnement au cours des douze (12) derniers mois** précédant le fait générateur du dommage.

Cette clause ne s'applique pas en cas de faute lourde, dolosive ou de dommages corporels.

CONDITIONS FINANCIÈRES ET MODALITÉS DE FACTURATION

Article 8.1 – Offre commerciale et Offre Découverte

Le tarif mensuel applicable sera compris de **30 € et 40 € HT/mois**, selon l'offre retenue, les options choisies, et les éventuelles remises commerciales.

Le détail des tarifs et formules sera communiqué par BM Services avant toute facturation.

Dans le cadre du projet européen SISTERS, BM services propose une **offre découverte** à une sélection de Producteurs, limitée à 100 inscrits maximum. Cette offre comprend l'accès complet à la Solution pendant une durée définie de 15 mois (dont 3 mois gratuite) ou pendant une durée définie de 30 mois (dont 6 mois gratuite).

En contrepartie, le Producteur s'engage à participer à une enquête de retour d'expérience ou à un échange de type entretien ou questionnaire, permettant d'améliorer la plateforme.

BM Services se réserve le droit de refuser l'accès à l'offre découverte à tout candidat ne répondant pas aux critères d'éligibilité ou ne fournissant pas les éléments nécessaires à la création de sa boutique.

Article 8.2 – Modalités de paiement

Les abonnements sont facturés **mensuellement ou annuellement**, selon la formule choisie, par prélèvement automatique ou carte bancaire via un prestataire de paiement sécurisé.

Toute facture est exigible à réception. En cas d'échec de paiement, BM Services se réserve le droit de suspendre l'accès à la Solution après une notification restée sans effet dans un délai de 7 jours calendaires.

Article 8.3 – Retards de paiement

En cas de retard de paiement, des **pénalités de retard** seront exigibles de plein droit, sans qu'un rappel soit nécessaire. Ces pénalités sont calculées à un taux équivalent à **trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur**, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de **40 euros** (art. L441-10 du Code de commerce).

Article 8.4 – Révision des prix

BM Services se réserve le droit de réviser ses tarifs à tout moment, sous réserve d'en informer le Producteur au moins **30 jours avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs**. En cas de refus des nouveaux tarifs, le Producteur pourra résilier le contrat dans les conditions prévues à l'article relatif à la durée.

DURÉE, RÉSILIATION ET RÉVERSIBILITÉ

Article 9.1 – Durée du contrat

Le présent contrat est conclu :

- Pour la **durée de l'offre découverte**, telle que définie lors de l'inscription
- Puis, **pour une durée indéterminée** à compter de la souscription à une offre payante, sauf mention contraire dans les conditions particulières.

Article 9.2 – Résiliation à l'initiative du Producteur

Le Producteur peut résilier le contrat après souscription à l'offre commerciale, moyennant un préavis de deux (2) mois avant la date anniversaire de facturation.

Toute résiliation devra être notifiée par écrit (email ou courrier). Aucun remboursement ne sera effectué pour une période entamée.

Article 9.3 – Résiliation à l'initiative de BM Services

BM Services se réserve le droit de résilier le contrat de plein droit, avec effet immédiat, en cas de:

- Non-respect grave ou répété des CGVU,
- Défaut de paiement persistant,
- Activité manifestement frauduleuse ou illicite du Producteur,
- Atteinte grave à l'image ou au bon fonctionnement de la plateforme.

Un préavis raisonnable pourra être appliqué sauf urgence ou nécessité manifeste de couper l'accès.

Article 9.4 – Réversibilité des données

En cas de résiliation, le Producteur pourra demander, dans un délai de **30 jours**, une extraction de ses données essentielles (fiches produits, commandes, base clients) au format standard (CSV ou équivalent).

BM Services s'engage à faciliter la restitution dans la mesure du raisonnable. Passé ce délai, les données seront supprimées ou anonymisées, sauf obligation légale de conservation.

Aucune prestation de migration ou d'assistance avancée ne sera incluse sans devis spécifique.

DROIT APPLICABLE, JURIDICTION ET DISPOSITIONS FINALES

Article 10.1 – Droit applicable

Les présentes CGVU sont régies par le **droit français**. Elles sont rédigées en langue française, seule version faisant foi entre les Parties.

Article 10.2 – Règlement amiable des litiges

En cas de différend relatif à l'interprétation ou l'exécution du présent contrat, les Parties s'efforceront de trouver une solution amiable dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification écrite du différend.

À défaut d'accord amiable, le litige pourra être porté devant les juridictions compétentes.

Article 10.3 – Juridiction compétente

Tout litige relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes CGVU sera de la **compétence exclusive des tribunaux du ressort du siège social de BM Services**, y compris en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

Article 10.4 – Nullité partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGVU sont tenues pour non valides, les autres dispositions conserveront toute leur force et leur portée. Les Parties s'efforceront de substituer à la clause invalide une disposition équivalente en termes d'effet économique.

Article 10.5 – Tolérance

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre Partie à l'une quelconque des obligations prévues dans les présentes CGVU ne saurait être interprété comme une renonciation à l'obligation en cause.

Article 10.6 – Preuve – Archivage

Les données enregistrées dans le système d'information de BM Services ont force probante entre les Parties. BM Services archivera les documents contractuels sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle, conformément aux dispositions de l'article 1367 du Code civil.

ANNEXE TECHNIQUE – NIVEAUX DE SERVICE, HÉBERGEMENT ET SÉCURITÉ

Article A.1 – Hébergement et infrastructure

La solution REGIONEO est hébergée sur les infrastructures BM Services situé dans l'Union Européenne, garantissant :

- Une disponibilité de service > 98 % (hors maintenance planifiée),
- Une alimentation électrique redondée,
- Une connectivité haut débit avec réplication automatique des données,
- Une politique de sauvegarde quotidienne,
- Un stockage dans des datacenters conformes aux normes ISO 27001.

Article A.2 – Sauvegardes et continuité de service

BM Services met en œuvre :

- Des sauvegardes automatiques quotidiennes,
- Une conservation des sauvegardes jusqu'à 30 jours glissants,
- Des procédures de restauration en cas d'incident majeur (perte de données, panne matérielle, attaque).

Des tests de restauration sont effectués régulièrement par les équipes techniques.

Article A.3 – Sécurité applicative et des accès

Les principales mesures de sécurité mises en œuvre sont :

- Accès sécurisé à la plateforme via identifiants personnels et mot de passe fort,
- Chiffrement SSL (HTTPS) de toutes les communications entre le client et les serveurs,
- Limitation des tentatives de connexion et journalisation des accès sensibles,
- Isolation des environnements de chaque producteur,
- Mises à jour régulières des composants techniques (correctifs de sécurité).

Article A.4 – Protection des données personnelles

BM Services applique les principes du RGPD et met en œuvre :

- Un registre de traitement des données,
- Une politique d'accès restreint aux données sensibles,
- Des engagements de confidentialité auprès de ses équipes et prestataires,
- Des audits internes réguliers pour détecter les éventuelles failles ou non-conformités.

En cas de faille de sécurité ayant un impact sur les données personnelles, le Producteur sera informé dans les meilleurs délais conformément aux exigences légales.

Article A.5 – Support technique

- Canal : email ou formulaire de contact
- Jours ouverts : du lundi au vendredi (hors jours fériés), de 9h à 12h30 / 13h30 à 17h30
- Délai moyen de réponse : 24 à 48h ouvrées
- Niveau de gravité priorisé selon l'impact fonctionnel (mineur / majeur / bloquant)