



Conditions Générales De Services

« Utilisation plateforme de Place de marché »

Applicables à compter du 01/07/2025

Références : CGSPDM202501

DÉFINITIONS

« **Contrat Marchand** » : désigne le bulletin signé entre le PRESTATAIRE et le Marchand pour matérialiser la souscription du Marchand à la Plateforme. L'acceptation du Contrat Marchand vaut acceptation des présentes CGS et des CGU.

« **CGU** » : désigne les conditions générales d'utilisation de la Solution.

« **Plateforme** » : désigne la plateforme de commercialisation touristique en ligne mise en place par le PRESTATAIRE.

« **Prestations** » : désigne les prestations réalisées par le PRESTATAIRE et décrites à l'article 2 ci-après.

« **Marchand** » : désigne tout professionnel ou particulier ayant une offre touristique à commercialiser.

« **Services** » : désigne les services associés à la Solution tels que fournis par le prestataire informatique via son souscripteur N'PY Résa, et notamment les services de maintenance de la Solution (corrective et évolutive) et d'assistance des Utilisateurs.

« **Solution** » : désigne les modules et outils souscrits par le Marchand auprès du PRESTATAIRE.

« **Solution de paiement** » : désigne l'interface technique de paiement intégrée à la Plateforme, opérée par un prestataire agréé en qualité d'établissement de paiement ou de prestataire de services de paiement (PSP), permettant la collecte, la répartition et le reversement des fonds aux Marchands.

« **Utilisateurs** » : désigne les utilisateurs de la Solution au sein du Marchand, ainsi que ceux des Marchands.

PRÉAMBULE ET ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

1. Les présentes CGS ont pour objet de définir les conditions et modalités selon lesquelles N'PY RESA SAS, représentée par Monsieur Régis Lignon agissant en qualité de Directeur Général de la SAEM Compagnie des Pyrénées, permet à des Marchands de bénéficier d'une visibilité sur les Plateformes exploitées par le PRESTATAIRE et de bénéficier des Services à travers la mise à disposition de la Solution.

Le PRESTATAIRE et le Marchand sont dénommés individuellement « une Partie » et conjointement « les Parties ».

2. La Plateforme permet aux Marchands de mettre en ligne leurs offres de services accompagnées de leurs conditions générales et particulières de vente, leurs disponibilités actualisables en temps réel et de recevoir le paiement de leurs prestations en ligne.

Les Marchands disposent de plusieurs possibilités pour mettre une offre en ligne, soit en utilisant une passerelle technique entre une solution logicielle déjà existante et la Plateforme Open System (la passerelle technique lui étant fournie par le prestataire informatique), soit en se connectant à un outil technique édité par le prestataire informatique pour remplir une fiche descriptive de son offre.

Les principaux services proposés par l'intermédiaire de la Plateforme sont les suivants :

Pour les Utilisateurs :

Accès aux informations générales sur le territoire de déploiement de la marque N'PY.

Accès aux informations sur les offres proposées par les Prestataires par l'intermédiaire de la Plateforme.

Consultation des disponibilités, réservation directe des offres proposées.

Gestion de paniers permettant de regrouper les offres de différents prestataires du tourisme.

Paieement en ligne.

Assurance Annulation proposée par le Prestataire.

Pour les Marchands :

Mise en ligne d'informations relatives à leurs offres actualisées.

Mise en ligne des disponibilités actualisables et réception des réservations des prestations.

Possibilité d'intégration du module de réservation sur leur site Internet, sous réserve d'une validation technique préalable.

Module de paiement en ligne via la solution proposée par la Plateforme.

3. Dans l'éventualité où l'une quelconque des dispositions des CGS serait déclarée nulle ou sans effet, elle serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres stipulations. Les Parties conviennent de remplacer la clause déclarée nulle par une clause qui reflète le plus fidèlement possible l'intention initiale des Parties.

Aucune tolérance, inaction ou inertie du Marchand ne pourra être interprétée comme une renonciation à ses droits aux termes des CGS.

4. Toute souscription à la Solution, aux Prestations et aux Services par le Marchand implique l'acceptation de plein droit et sans réserve des CGS en vigueur à la date de passation de la souscription.

5. Le Marchand reconnaît avoir pris connaissance des CGS avant la souscription via le Contrat Marchand, les avoir acceptées et avoir la capacité de contracter.

ARTICLE 1 : OBJET

1.1 Le présent Contrat a pour objet de déterminer les conditions et modalités selon lesquelles le PRESTATAIRE permet au MARCHAND de bénéficier de la Solution et des Services, notamment afin de les exploiter dans le cadre de son propre site internet.

1.2 Le Contrat est formé par les documents suivants, ayant tous valeur contractuelle :

le Contrat Marchand,
le présent document,
les annexes, dont les CGU,
tout éventuel avenant conclu par écrit entre les Parties.

1.3 Le Contrat exprime l'intégralité de l'accord entre les Parties et annule toute déclaration ou correspondance antérieure relative aux Prestations, aux Services et à la Solution.

ARTICLE 2 : PRESTATIONS FOURNIES PAR LE PRESTATAIRE – ENGAGEMENTS DU PRESTATAIRE

2.1 Dans le cadre du présent Contrat, le PRESTATAIRE s'engage à :

donner accès au Marchand à la Plateforme,
donner la possibilité de participer à certaines opérations de communication ou promotion,
permettre l'accès à la Solution pendant la durée du Contrat, de façon continue, dans les conditions prévues par le prestataire informatique,
intervenir auprès du prestataire informatique pour obtenir le meilleur fonctionnement possible de la Solution,
fournir toutes les informations relatives aux passerelles mises en place par le prestataire informatique,
assurer la collecte sécurisée des paiements effectués par les clients au nom et pour le compte du MARCHAND, dans le cadre d'un mandat d'encaissement formalisé au présent contrat, et via une solution de paiement opérée par un prestataire agréé de services de paiement,
assurer un service d'assistance au MARCHAND, aux jours et horaires d'ouverture du PRESTATAIRE, en lien avec le prestataire informatique.

Le PRESTATAIRE est engagé au titre d'une obligation générale de moyens.

ARTICLE 3 : ENGAGEMENTS DU MARCHAND

3.1 Le MARCHAND s'engage à :

respecter les dispositions du présent Contrat,
alimenter et renseigner son offre, et tenir à jour son planning,
se former, selon sa situation, auprès du PRESTATAIRE ou d'une personne désignée, pour acquérir la compétence nécessaire au fonctionnement de la Solution,
identifier une personne ressource au sein de son équipe comme interlocuteur privilégié du PRESTATAIRE,
avoir une activité légale au regard de la législation en vigueur au jour de l'ouverture des droits d'utilisation de la Solution,
proposer des biens et/ou services légaux, ne contrevenant pas aux droits des tiers,
respecter et veiller au respect par les Utilisateurs du Contrat et des CGU,
permettre au PRESTATAIRE et à tout tiers mandaté d'effectuer leurs Prestations dans les meilleures conditions possibles,
respecter les bonnes pratiques du commerce en ligne,
ne pas porter atteinte à l'image et à la réputation de N'PY Résa, notamment en s'abstenant de toute campagne de dénigrement.

Le MARCHAND se porte fort du respect par les Utilisateurs des CGU. Il s'engage à traiter les réservations reçues via la Plateforme.

À ce titre, le MARCHAND garantit le PRESTATAIRE contre toute réclamation formulée à son encontre par un tiers concernant la Solution et/ou son utilisation.

3.2 Le MARCHAND s'engage par ailleurs à respecter l'ensemble de ses obligations légales, réglementaires et contractuelles, notamment en matière d'immatriculation, d'agrément, de fiscalité, de comptabilité et de conformité de son activité.

3.3 Le MARCHAND accepte toute modification par le PRESTATAIRE ou le prestataire informatique améliorant ou augmentant un ou plusieurs Services existants, ou tout nouveau Service proposé par la Plateforme. Il en sera informé par courrier électronique.

ARTICLE 4 : ENGAGEMENTS COMMUNS DES PARTIES

4.1 Chaque Partie s'engage à collaborer pleinement avec l'autre Partie, notamment en :

formulant clairement ses observations et remarques nécessaires à la bonne exécution des Prestations,
signalant tout élément de nature à compromettre ou retarder la bonne exécution du Contrat,
facilitant la coordination de ses équipes avec celles de l'autre Partie,
faisant connaître son approbation ou son refus sur les recommandations ou propositions émises par l'autre Partie.

4.2 Chacune des Parties s'engage à fournir à l'autre Partie les informations et documents nécessaires à la bonne exécution du Contrat.

ARTICLE 5 : CONDITIONS FINANCIÈRES

En contrepartie de la mise à disposition de la Solution et des Services par le PRESTATAIRE, le MARCHAND s'engage à verser les sommes et/ou commissions déterminées entre les Parties dans le Contrat Marchand.

Le MARCHAND reconnaît que toute année commencée est due.

ARTICLE 5 BIS : MANDAT D'ENCAISSEMENT – PAIEMENTS EN LIGNE

Le MARCHAND confie au PRESTATAIRE, à titre exclusif, un **mandat d'encaissement** pour percevoir, en son nom et pour son compte, les sommes versées par les clients dans le cadre des prestations proposées via la Plateforme.

À ce titre, le PRESTATAIRE est autorisé à :

encaisser les sommes dues par les clients via une solution de paiement sécurisée opérée par un prestataire agréé,

affecter ces fonds à un compte de paiement dédié au MARCHAND, ouvert à son nom,

définir les modalités de disponibilité effective des fonds en fonction de la réalisation des prestations, du respect des engagements du MARCHAND ou de l'existence d'un litige.

Les fonds perçus **ne sont pas détenus par le PRESTATAIRE** mais affectés à un compte de paiement au nom du MARCHAND. Le PRESTATAIRE **n'acquiert aucun droit de propriété** sur ces fonds et **n'en assure pas la garde**. Il exerce uniquement un **contrôle technique et contractuel** sur leur mise à disposition.

Les modalités de mise à disposition des fonds peuvent varier selon les MARCHANDS, en fonction de leur activité, de leurs garanties ou conditions particulières. Elles sont définies dans le **Contrat Marchand**.

Le PRESTATAIRE ne pourra être tenu responsable :

d'un blocage temporaire ou différé des fonds conforme aux modalités définies contractuellement, ni d'un retard dans la mise à disposition imputable à un manquement du MARCHAND.

En cas d'échec de l'encaissement ou d'un impayé client, le PRESTATAIRE **ne saurait être tenu responsable**, le MARCHAND assumant seul les risques liés au défaut de paiement.

Le PRESTATAIRE s'engage uniquement à mettre en œuvre les **moyens techniques nécessaires** à l'exécution du mandat d'encaissement, sans **garantie de résultat**.

5 bis.1 – Vérification d'identité (KYC)

Le MARCHAND reconnaît que la solution de paiement est opérée par un prestataire agréé soumis aux obligations de **lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCB-FT)**. Il pourra être amené à fournir des documents pour vérifier son identité, sa forme juridique, son représentant légal ou l'origine des fonds.

En cas de refus ou de retard dans la transmission des documents, la Plateforme ou le prestataire pourra procéder à la **suspension temporaire du compte de paiement**, au **gel des fonds encaissés** ou à la **résiliation du mandat**, sans que la responsabilité du PRESTATAIRE ne puisse être engagée.

ARTICLE 6 : DURÉE – RÉSILIATION

6.1 Si le MARCHAND bénéficie déjà des Services et/ou Prestations

6.1.1 Si le MARCHAND est déjà en relation contractuelle avec le PRESTATAIRE, le présent Contrat remplace, à compter de son entrée en vigueur, toutes les conditions contractuelles antérieures entre les Parties.

6.1.2 À compter de la date d'acceptation du Contrat, il est conclu pour une durée d'un an. Il sera automatiquement renouvelé par périodes d'un an, sauf dénonciation par l'une des Parties au moins trois mois avant la date anniversaire.

6.2 Si le MARCHAND ne bénéficie pas encore des Prestations et/ou Services

Le présent Contrat entre en vigueur à la date de signature par le MARCHAND du Contrat Marchand, pour une durée d'un an. Il sera automatiquement renouvelé par périodes d'un an, sauf dénonciation avec préavis de trois mois avant la date anniversaire.

6.3 Dispositions communes

6.3.1 En cas de résiliation du contrat entre le PRESTATAIRE et le prestataire informatique, le Contrat prendra fin automatiquement, sans préjudice pour le MARCHAND. Le PRESTATAIRE avertira le MARCHAND dès que possible de la date de fin du Contrat.

6.3.2 Le Contrat pourra être résilié par l'une des Parties en cas d'inexécution des obligations contractuelles par l'autre Partie. La Partie plaignante notifiera à l'autre son intention de résilier, en précisant le manquement reproché, par lettre recommandée avec accusé de réception.

La résiliation deviendra effective quinze jours après cette notification, sauf si la Partie mise en demeure a entre-temps exécuté ses obligations.

La résiliation ne dispense pas la Partie défaillante d'exécuter ses obligations jusqu'à la date d'effet et n'exclut pas les dommages-intérêts.

La résiliation anticipée sera notifiée par lettre recommandée et prendra effet à la date de première présentation, le cachet de la Poste faisant foi.

6.3.3 En cas de résiliation du Contrat, pour quelle que raison que ce soit, le MARCHAND ne pourra plus avoir accès aux Services et à la Solution.

ARTICLE 7 : RESPONSABILITÉ ET FORCE MAJEURE

7.1 Dans les limites permises par la loi et sauf disposition contraire, chaque Partie est responsable de ses manquements et des dommages qu'elle cause à l'autre Partie, directement ou indirectement, dans le cadre de l'exécution du présent Contrat.

7.2 Le MARCHAND est responsable du choix de la Solution, de son utilisation et des résultats obtenus. Il assume la responsabilité de la compétence de son personnel et des conséquences de l'utilisation de la Solution par lui ou ses préposés.

Le PRESTATAIRE n'est pas responsable des données du MARCHAND, de leur conformité ou de leur légalité. Le MARCHAND est seul responsable des données enregistrées et de leur conservation.

7.3 Le PRESTATAIRE n'intervient pas dans les relations entre le MARCHAND et ses clients. Sa responsabilité ne peut être engagée en cas de litige entre eux, le PRESTATAIRE agissant uniquement comme mandataire d'encaissement et non comme intermédiaire commercial.

Le PRESTATAIRE ne saurait être tenu responsable des dommages directs ou indirects tels que perte de marché, perte de clientèle ou trouble commercial résultant d'une mauvaise utilisation du Service ou d'une violation de la réglementation par le MARCHAND.

7.4 Aucune Partie ne saurait être tenue responsable envers l'autre d'un manquement à ses obligations en raison d'un cas de force majeure. Sont notamment considérés comme cas de force majeure : catastrophes naturelles, conflits armés, actes de terrorisme, grèves externes, pannes de réseau, piratage ou décisions administratives ou judiciaires.

Constitue également un cas de force majeure toute mesure imposée par un prestataire de services de paiement ou une autorité administrative ayant pour effet de geler des fonds, suspendre des paiements ou bloquer temporairement l'accès à la Plateforme. Ces événements n'ouvrent droit à aucune indemnisation.

ARTICLE 8 : PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

8.1 Engagements des Parties

Chaque Partie respectera les lois et réglementations applicables en matière de protection des données personnelles, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et la Loi Informatique et Libertés.

Traiter les données uniquement pour l'exécution des finalités prévues ou requises par la loi.

Garder les données strictement confidentielles.

Mettre en place des mesures de sécurité organisationnelles et techniques appropriées.

Ne pas transférer les données en dehors de l'Union européenne sans cadre légal adéquat.

8.2 Données accessibles au MARCHAND

Le MARCHAND accède via la Plateforme à des données personnelles relatives aux clients ayant réservé ses prestations. En tant que responsable de traitement pour ses propres usages, il s'engage à :

- respecter la réglementation applicable (notamment le RGPD),
- utiliser les données uniquement pour la gestion des prestations vendues,
- ne pas les transférer à des tiers non autorisés,
- informer les personnes concernées de ses propres traitements le cas échéant.

Le PRESTATAIRE ne saurait être tenu responsable des traitements effectués par le MARCHAND en dehors du cadre de la Plateforme.

8.3 Utilisation commerciale des données par le MARCHAND

Le MARCHAND s'interdit d'utiliser les données personnelles des clients à des fins commerciales, promotionnelles ou de prospection sans **consentement spécifique, libre, éclairé et univoque**.

Toute communication commerciale auprès des clients doit être fondée sur un consentement explicite distinctement recueilli par ses propres moyens.

8.4 Finalités et catégories de traitement

Le MARCHAND détermine, sous sa responsabilité, les finalités des traitements confiés au PRESTATAIRE. Ce dernier traite également certaines données pour :

- l'exécution du Contrat et des services commandés,
- la gestion de la relation client et du support utilisateur,
- l'analyse statistique des ventes et de la fréquentation de la Plateforme,
- l'envoi d'informations ou offres commerciales relatives à la marque N'PY, sous réserve du consentement requis.

8.5 Conservation et obligations du MARCHAND

Les données sont conservées pendant la durée du Contrat et pour les durées légales applicables. Le MARCHAND s'engage à :

- documenter par écrit toute instruction concernant le traitement,
- veiller au respect des obligations prévues par le RGPD,
- superviser les traitements et s'assurer de la minimisation des données collectées.

8.6 Droits des personnes concernées

Le MARCHAND doit informer les personnes concernées au moment de la collecte de leurs données. Le PRESTATAIRE notifiera toute violation de données personnelles au MARCHAND dans un délai maximal de 48 heures après en avoir eu connaissance.

8.7 Utilisation des données par le PRESTATAIRE

Le PRESTATAIRE ne traite les données collectées que pour :

l'exécution du Contrat et des services liés aux réservations,
l'amélioration de la qualité de service,
la réalisation d'analyses statistiques,
l'envoi d'informations et d'offres commerciales relatives à ses services ou à la marque N'PY.

Les traitements à des fins de prospection ne seront effectués qu'en conformité avec la législation applicable et après consentement de la personne concernée. Les personnes disposent d'un droit d'opposition à tout moment.

8.8 Utilisation des données par le MARCHAND

Le MARCHAND reconnaît que les données clients lui sont transmises uniquement pour l'exécution des prestations vendues via la Plateforme. Ces données ne peuvent être utilisées à des fins de prospection ou de relance marketing sans consentement explicite.

8.9 Modification et suppression

Les Utilisateurs peuvent exercer leurs droits d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression ou de portabilité auprès du PRESTATAIRE à l'adresse indiquée. Lorsque les données sont transmises au MARCHAND, ce dernier devient responsable de leur traitement.

ARTICLE 9 : CONFIDENTIALITÉ

9.1 Toute information relative à la négociation, à l'existence et à l'exécution du Contrat, ainsi que toute information divulguée par une Partie à l'autre, est confidentielle. Chaque Partie fera respecter cette confidentialité par ses salariés, prestataires ou partenaires.

La confidentialité n'empêche pas le MARCHAND de fournir des informations relatives au présent Contrat à ses salariés et conseils.

Les Parties s'interdisent de divulguer directement ou indirectement la teneur du Contrat pendant toute sa durée et deux ans après sa cessation, sauf obligation légale ou décision judiciaire.

9.2 Les Parties peuvent communiquer librement sur l'existence d'un partenariat commercial et collaborer sur des opérations de communication communes convenues ponctuellement.

ARTICLE 10 : AUTONOMIE DES PERSONNES MOBILISÉES

Chaque Partie demeure seule responsable des personnes qu'elle mobilise dans le cadre de l'exécution du Contrat. Ces personnes restent placées sous son autorité et son organisation propre.

Les personnes affectées par le PRESTATAIRE à la fourniture ou à la gestion des Prestations interviennent sous sa seule supervision. Le MARCHAND s'interdit de leur adresser des instructions directes pouvant interférer avec le fonctionnement du service.

ARTICLE 11 : ASSURANCE

Chaque Partie s'engage à souscrire une assurance couvrant sa Responsabilité Civile Exploitation et Professionnelle pour les dommages, risques et pertes pécuniaires pouvant résulter d'erreurs ou fautes professionnelles liées aux Services fournis en exécution du Contrat.

ARTICLE 12 : DIVERS

12.1 Élection de domicile : Les Parties élisent domicile à leurs adresses respectives indiquées en tête des présentes. Tout changement devra être notifié par lettre recommandée avec avis de réception. À défaut, les notifications seront valablement faites à la dernière adresse connue.

12.2 Notifications : Toutes notifications entre les Parties doivent être adressées à leur siège social tel qu'indiqué en tête du présent Contrat.

12.3 Intégralité de l'accord : Le présent Contrat exprime l'intégralité de l'accord intervenu entre les Parties et remplace tout accord antérieur ayant le même objet. Toute modification devra faire l'objet d'un avenant écrit signé par les deux Parties.

12.4 Nullité partielle : La nullité de l'une des clauses du Contrat n'entraîne pas la nullité de l'ensemble. Les Parties conviennent de remplacer toute clause nulle par une clause équivalente respectant leur intention initiale.

12.5 Renonciation : Le fait pour une Partie de ne pas se prévaloir d'une clause à un moment donné ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

ARTICLE 13 : OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES DE LA PLATEFORME

Le PRESTATAIRE agit en tant qu'opérateur de plateforme en ligne au sens de l'article L111-7 du Code de la consommation et respecte les obligations légales et réglementaires correspondantes.

Collecter et transmettre aux autorités fiscales les revenus perçus par le MARCHAND via la Plateforme conformément à l'article 242 bis du Code général des impôts.

Mettre à disposition du MARCHAND un relevé récapitulatif annuel de ses opérations effectuées via la Plateforme.

Assurer, dans le cadre de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCB-FT), la coopération avec le prestataire de paiement en charge des vérifications d'identité (KYC).

Prendre toute mesure raisonnable pour garantir la conformité des opérations avec la réglementation applicable.

Le MARCHAND s'engage à coopérer activement avec le PRESTATAIRE et/ou le prestataire de paiement en charge de ces vérifications, notamment en fournissant sans délai les documents et informations requis.

En cas de refus ou d'absence de réponse du MARCHAND à une demande de vérification réglementaire, le PRESTATAIRE se réserve le droit de suspendre l'accès du MARCHAND à la Plateforme ainsi que tout transfert de fonds, sans qu'aucune indemnité ne soit due.

ARTICLE 14 : DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

14.1 En cas de différend relatif à l'interprétation ou à l'exécution du Contrat, les Parties s'efforceront de trouver une solution amiable dans les meilleurs délais. À cet effet, la Partie constatant un différend pourra demander la tenue d'une réunion de conciliation.

14.2 En cas d'échec de la procédure amiable, la validité, l'exécution, l'inexécution ou la résiliation du Contrat seront régies par le droit français.

14.3 TOUT DIFFÉREND ENTRE LES PARTIES RELATIF À L'INTERPRÉTATION, L'EXÉCUTION OU LA CESSATION DU PRÉSENT CONTRAT SERA SOUMIS À LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE TARBES, MÊME EN CAS D'APPEL EN GARANTIE OU DE PLURALITÉ DE DÉFENDEURS.