

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE — GENOPLACE

Version 1.0 — En vigueur à compter du 18/08/2026

ARTICLE 1 — OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente (« CGV ») régissent les transactions conclues par l'intermédiaire de la plateforme Genoplace (genoplace.gg), éditée par GENOPLACE, SAS au capital de 10 000 €, RCS 104 581 913, siège social 4 ROUTE DE CHOISY, 74330 LA BALME-DE-SILLINGY, TVA FR27104581913.

Elles complètent les Conditions Générales d'Utilisation (« CGU ») et s'appliquent à toute Commande passée sur la Plateforme. Les termes commençant par une majuscule ont le sens défini dans les CGU. La passation d'une Commande emporte acceptation des présentes CGV.

Rappel du rôle de Genoplace : le contrat de prestation est conclu directement entre l'Acheteur et le Vendeur. Genoplace intervient en qualité d'intermédiaire — mise en relation, encaissement pour le compte du Vendeur via son prestataire de paiement, Séquestre, et médiation.

ARTICLE 2 — LES SERVICES ET LEUR PRÉSENTATION

2.1 Offres packagées

Les Vendeurs présentent leurs Services sous forme d'offres décrivant : la nature de la prestation, les livrables inclus, le délai de livraison indicatif, le nombre de révisions incluses le cas échéant, et le prix. La description publiée par le Vendeur engage celui-ci et constitue le référentiel de conformité de la Commande.

2.2 Catégories

Les Services relèvent des catégories proposées par la Plateforme (notamment Développement, Visuel, Promotion). Les prestations de la catégorie Promotion (diffusion par streamers ou créateurs de contenu) obéissent en outre aux règles de preuve de réalisation de l'article 8.3.

2.3 Responsabilité du contenu des offres

Le Vendeur est seul responsable de l'exactitude de ses offres. Genoplace se réserve le droit de retirer toute offre non conforme aux CGU ou à la loi.

ARTICLE 3 — PRIX, COMMISSIONS ET TAXES

3.1 Prix des Services

Les prix sont fixés librement par les Vendeurs et affichés en euros. Le prix total de la Commande, incluant les frais de service applicables, est affiché à l'Acheteur avant la confirmation du paiement.

3.2 Frais de service

Genoplace perçoit, en contrepartie de ses services d'intermédiation, de sécurisation des paiements et de médiation :

- des frais de service Acheteur s'élevant à 15 % du prix du Service, ajoutés au prix affiché de l'offre ;
- une commission Vendeur s'élevant à 5 % du prix du Service, déduite du montant reversé au Vendeur.

Les taux applicables à chaque Commande sont ceux en vigueur au jour de la Commande, tels qu'affichés sur la Plateforme. Genoplace peut proposer des périodes promotionnelles à taux réduit ou nul ; le taux appliqué à une Commande en cours ne peut être modifié rétroactivement.

3.3 Taxes

Les frais de service et commissions de Genoplace s'entendent toutes taxes comprises, la TVA étant appliquée selon la réglementation en vigueur. Chaque Vendeur demeure seul responsable de ses propres obligations fiscales et sociales au titre des revenus perçus (voir Conditions Vendeurs).

ARTICLE 4 — COMMANDE

4.1 Processus

La Commande est formée lorsque : (i) l'Acheteur sélectionne une offre et, le cas échéant, ses options ; (ii) l'Acheteur procède au paiement intégral du montant total ; (iii) la Plateforme confirme la Commande à l'Acheteur et au Vendeur. Le paiement intégral est une condition de la formation de la Commande — aucune prestation ne débute avant encaissement.

4.2 Exigences préalables (« brief »)

L'Acheteur s'engage à fournir au Vendeur, via la messagerie de la Commande, les informations et éléments nécessaires à l'exécution (accès, fichiers, consignes). Les délais de livraison sont suspendus tant que l'Acheteur n'a pas transmis les éléments indispensables demandés par le Vendeur.

4.3 Acheteurs mineurs

Conformément à l'article 4.3 des CGU, l'Acheteur mineur d'au moins 13 ans déclare, au moment de la Commande, disposer de l'autorisation de son représentant légal, lequel se porte garant du paiement et de l'exécution des obligations de l'Acheteur.

ARTICLE 5 — PAIEMENT ET SÉQUESTRE

5.1 Paiement sécurisé

Les paiements sont traités par Stripe, prestataire de services de paiement agréé. Genoplace ne stocke aucune donnée de carte bancaire. L'Acheteur garantit être autorisé à utiliser le moyen de paiement employé.

5.2 Séquestre

Les fonds versés par l'Acheteur sont conservés par la Plateforme et ne sont reversés au Vendeur qu'après validation de la livraison dans les conditions de l'article 7 (le « Séquestre »). Ce mécanisme protège l'Acheteur (le Vendeur n'est payé qu'après livraison validée) et le Vendeur (les fonds sont sécurisés dès la Commande).

5.3 Libellé bancaire

Les paiements apparaissent sur les relevés bancaires sous le libellé GENOPLACE.GG. Cette information est rappelée dans l'email de confirmation de Commande.

ARTICLE 6 — EXÉCUTION ET LIVRAISON

6.1 Délais

Le Vendeur exécute la prestation dans le délai indiqué dans son offre, courant à compter de la réception des éléments indispensables (article 4.2). Le Vendeur informe sans délai l'Acheteur, via la messagerie, de toute difficulté affectant le délai.

6.2 Livraison

La livraison s'effectue exclusivement via la Plateforme (dépôt des livrables sur la page de Commande, ou compte rendu de réalisation pour les prestations de la catégorie Promotion). Toute livraison effectuée en dehors de la Plateforme est réputée non réalisée et prive le Vendeur des protections des présentes CGV.

6.3 Révisions

Lorsque l'offre inclut des révisions, l'Acheteur peut demander, dans la limite prévue, des modifications raisonnables et conformes au périmètre initial de l'offre. Les demandes excédant ce périmètre font l'objet d'un complément de Commande.

ARTICLE 7 — VALIDATION DE LA LIVRAISON ET REVERSEMENT

7.1 Validation par l'Acheteur

À compter de la notification de livraison, l'Acheteur dispose d'un délai de soixante-douze (72) heures pour : (i) valider la livraison ; (ii) demander une révision (article 6.3) ; ou (iii) contester la livraison en ouvrant un litige (article 8).

7.2 Validation automatique

À défaut de toute action de l'Acheteur dans le délai de 72 heures, la livraison est réputée validée. Ce mécanisme est rappelé à l'Acheteur dans la notification de livraison. En cas de demande de révision, un nouveau délai de 72 heures court à compter de la nouvelle livraison.

7.3 Reversement au Vendeur

Après validation (expresse ou automatique), Genoplace initie le reversement au Vendeur du prix du Service, déduction faite de la commission Vendeur, sur son compte de paiement Stripe. Les délais bancaires d'exécution du virement demeurent ceux du prestataire de paiement.

7.4 Réserve pour risque

Par exception à l'article 7.3, Genoplace se réserve le droit de différer ou suspendre le reversement, pour la durée strictement nécessaire à l'instruction, en cas de : (i) litige ouvert sur la Commande ; (ii) contestation de paiement (chargeback) en cours ; (iii) suspicion raisonnable de fraude, de collusion, de manipulation ou de contournement ; (iv) transaction présentant un profil de risque atypique (montant inhabituel, comptes récents liés, volume anormal) ; (v) demande d'une autorité compétente ou du prestataire de paiement. Le Vendeur concerné en est informé, sauf si cette information compromet l'instruction ou est interdite par la loi.

7.5 Modulation des délais

Genoplace peut instaurer, de manière générale et non discriminatoire, des délais de sécurisation des reversements différenciés selon l'ancienneté, l'historique et le niveau de vérification des Vendeurs. Les délais applicables sont affichés dans l'espace Vendeur.

ARTICLE 8 — LITIGES ENTRE ACHETEUR ET VENDEUR

8.1 Ouverture d'un litige

En cas de désaccord sur la conformité de la livraison, l'Acheteur ou le Vendeur peut ouvrir un litige depuis la page de Commande, pendant le délai de validation. L'ouverture d'un litige suspend la validation automatique et le reversement.

8.2 Médiation par Genoplace

Le litige est instruit selon la Charte de médiation de la Plateforme : échange contradictoire, examen des éléments de la Commande (offre, brief, messagerie, livrables, horodatages), et décision motivée dans les délais prévus par la Charte. La décision peut consister en : la validation de la livraison et le reversement au Vendeur, le remboursement total ou partiel de l'Acheteur, ou toute solution intermédiaire acceptée par les parties.

8.3 Preuve de réalisation — catégorie Promotion

Pour les prestations de diffusion et de promotion, la preuve de réalisation est apportée par tout élément objectif : lien vers la diffusion (VOD, vidéo publiée), captures d'écran horodatées, statistiques de diffusion, code créateur ou lien traçable utilisé. L'offre du Vendeur doit préciser la nature de la preuve fournie. La prestation de Promotion est une obligation de moyens : elle porte sur la réalisation de la diffusion convenue, non sur un résultat de trafic, de joueurs ou de revenus, sauf engagement exprès contraire du Vendeur dans son offre.

8.4 Portée de la décision de médiation

La décision de médiation de Genoplace est définitive au titre du processus interne de la Plateforme et est mise en œuvre sur le Séquestre. Elle ne prive aucune partie de son droit d'exercer les recours prévus par la loi (article 12).

ARTICLE 9 — ANNULATION ET REMBOURSEMENT

9.1 Annulation amiable

L'Acheteur et le Vendeur peuvent convenir à tout moment de l'annulation de la Commande. Les fonds séquestrés sont alors remboursés à l'Acheteur, déduction faite, le cas échéant, de la valeur des prestations déjà exécutées et acceptées.

9.2 Annulation pour défaut d'exécution

L'Acheteur peut demander l'annulation et le remboursement intégral lorsque : (i) le Vendeur n'a pas commencé l'exécution dans un délai raisonnable ; (ii) le délai de

livraison est dépassé de manière significative sans justification ; (iii) le Vendeur est devenu injoignable. La demande est instruite selon l'article 8.

9.3 Annulation par le Vendeur

Le Vendeur peut annuler une Commande qu'il n'est pas en mesure d'exécuter. L'Acheteur est alors intégralement remboursé, frais de service inclus. Des annulations répétées peuvent entraîner le déclassement ou la suspension du Vendeur.

9.4 Modalités de remboursement

Les remboursements sont effectués sur le moyen de paiement d'origine, dans les délais bancaires usuels.

ARTICLE 10 — DROIT DE RÉTRACTATION

10.1 Principe

Lorsque le Vendeur est un professionnel et l'Acheteur un consommateur, ce dernier bénéficie en principe d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours (articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation).

10.2 Renonciation pour exécution immédiate

Les Services de la Plateforme sont des prestations dont l'Acheteur demande l'exécution avant l'expiration du délai de rétractation. En conséquence, au moment de la Commande, l'Acheteur consommateur : (i) demande expressément l'exécution immédiate de la prestation ; et (ii) reconnaît que le droit de rétractation ne peut plus être exercé une fois la prestation pleinement exécutée, et qu'en cas de rétractation avant complète exécution, il devra payer le prix correspondant à la partie déjà exécutée (article L.221-25 du Code de la consommation).

10.3 Vendeurs non professionnels

Lorsque le Vendeur est un particulier non professionnel, le droit de rétractation légal n'est pas applicable ; l'Acheteur bénéficie néanmoins des protections des présentes CGV (Séquestre, validation, médiation).

ARTICLE 11 — CONTESTATIONS DE PAIEMENT (CHARGEBACKS)

11.1 Coopération

En cas de contestation de paiement initiée auprès d'un établissement bancaire, l'Acheteur et le Vendeur s'engagent à coopérer avec Genoplace et à lui fournir tout élément utile. Genoplace produit aux organismes concernés les éléments de preuve issus de la Plateforme (Commande, messagerie, livrables, horodatages, déclarations d'autorisation parentale le cas échéant).

11.2 Contestation abusive

L'Acheteur qui initie une contestation de paiement alors que la prestation a été livrée et validée conformément aux présentes CGV commet un manquement contractuel. Genoplace peut suspendre son compte et lui réclamer le remboursement des sommes prélevées ainsi que des frais bancaires occasionnés.

11.3 Effet sur le Vendeur

Si des fonds déjà reversés au Vendeur font l'objet d'une contestation de paiement aboutie, et que la contestation résulte d'un manquement du Vendeur (prestation non conforme, fraude, fausse livraison), le Vendeur restitue les sommes correspondantes. Genoplace peut opérer compensation avec toute somme due au Vendeur au titre d'autres Commandes. Lorsque la contestation n'est imputable à aucun manquement du Vendeur, Genoplace en supporte les conséquences dans le cadre de sa gestion des risques et conserve son recours contre l'Acheteur.

ARTICLE 12 — GARANTIES ET RESPONSABILITÉ

12.1 Garanties légales

Lorsque le Vendeur est un professionnel, l'Acheteur consommateur bénéficie des garanties légales de conformité (articles L.217-1 et suivants du Code de la consommation pour les biens, L.224-25-12 et suivants pour les contenus et services numériques) et de la garantie des vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil), qui s'exercent auprès du Vendeur.

12.2 Responsabilité de Genoplace

La responsabilité de Genoplace au titre des transactions est limitée à son rôle d'intermédiaire tel que défini à l'article 1 et aux CGU. Les limitations de responsabilité prévues à l'article 11 des CGU s'appliquent aux présentes CGV. Aucune stipulation ne prive l'Acheteur consommateur des droits impératifs qu'il tient de la loi de sa résidence.

ARTICLE 13 — DROIT APPLICABLE ET RECOURS

Les présentes CGV sont régies par le droit français, sans préjudice des dispositions impératives plus protectrices du pays de résidence du consommateur.

Toute réclamation est adressée en priorité à contact@genoplace.gg. L'Acheteur consommateur peut recourir gratuitement à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (<https://ec.europa.eu/consumers/odr>). À défaut de résolution amiable, les juridictions compétentes sont déterminées conformément à l'article 15.3 des CGU.