

CHARTRE DE MÉDIATION DES LITIGES — GENOPLACE

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

La présente Charte décrit le processus de résolution des litiges entre Acheteurs et Vendeurs prévu à l'article 8 des CGV. Elle fait partie de l'ensemble contractuel de la Plateforme.

1. PRINCIPES

Impartialité : Genoplace instruit les litiges de manière neutre, sur la base des seuls éléments objectifs de la Commande. Genoplace n'a aucun intérêt au résultat : la commission est due quel que soit le sens de la décision.

Contradictoire : chaque partie est entendue et peut répondre aux arguments de l'autre.

Éléments de preuve : la décision se fonde exclusivement sur les éléments présents sur la Plateforme — description de l'offre au jour de la Commande, brief et échanges de la messagerie interne, livrables déposés, horodatages, et preuves de réalisation (article 5).

Les échanges intervenus hors Plateforme ne sont pas pris en compte, conformément à l'article 6 des CGU.

Célérité : les délais du présent processus sont des délais maximaux que Genoplace s'efforce de raccourcir.

2. OUVERTURE DU LITIGE

2.1 Qui et quand. L'Acheteur ou le Vendeur peut ouvrir un litige depuis la page de Commande : l'Acheteur pendant le délai de validation de 72 heures suivant une livraison, ou à tout moment en cas de défaut d'exécution (article 9.2 des CGV) ; le Vendeur en cas de blocage imputable à l'Acheteur (brief non fourni, demandes hors périmètre, comportement abusif).

2.2 Effets immédiats. L'ouverture du litige : suspend la validation automatique ; gèle les fonds en Séquestre ; notifie l'autre partie.

2.3 Motivation. La partie qui ouvre le litige expose ses motifs et joint tout élément utile. Un litige ouvert sans motif sérieux ou de manière répétée et abusive peut entraîner des mesures sur le compte de son auteur.

3. PHASE AMIABLE (72 HEURES)

À compter de l'ouverture, les parties disposent de **72 heures** pour rechercher une solution directe via la messagerie de la Commande : révision supplémentaire, délai complémentaire, remboursement partiel, annulation amiable. La Plateforme propose des solutions types. Si un accord est trouvé, il est enregistré sur la page de Commande et exécuté sur le Séquestre. À défaut d'accord, le litige passe en instruction.

4. INSTRUCTION PAR GENOPLACE

4.1 Saisine. À l'issue de la phase amiable infructueuse, chaque partie dispose de **48 heures** pour soumettre sa position finale et ses pièces.

4.2 Examen. Genoplace examine : (i) la conformité des livrables à la description de l'offre et au brief — le référentiel est **ce qui a été promis dans l'offre**, non les attentes subjectives de l'Acheteur ; (ii) le respect des délais et de leur suspension éventuelle (article 4.2 des CGV) ; (iii) le comportement des parties (réactivité, bonne foi, respect des CGU).

4.3 Complément. Genoplace peut solliciter des éléments complémentaires auprès des parties, qui disposent de 48 heures pour répondre. L'absence de réponse d'une partie autorise Genoplace à statuer en l'état.

4.4 Décision. Genoplace rend une **décision motivée** dans un délai maximal de **7 jours ouvrés** à compter de la clôture des échanges. La décision peut consister en : validation de la livraison et reversement intégral au Vendeur ; remboursement intégral de l'Acheteur ; remboursement partiel proportionné à la part non conforme ou non exécutée ; ou mise en œuvre d'un accord intermédiaire accepté par les deux parties.

4.5 Exécution. La décision est exécutée sur le Séquestre dans les 72 heures. Elle est définitive au titre du processus interne de la Plateforme (article 8.4 des CGV) et ne prive aucune partie des recours prévus par la loi, notamment la médiation de la consommation et les juridictions compétentes.

5. RÈGLES DE PREUVE PAR CATÉGORIE

5.1 Développement : la conformité s'apprécie au regard des fonctionnalités décrites dans l'offre et le brief. Le code livré doit être fonctionnel dans l'environnement cible indiqué (version UEFN/Verse, Roblox Studio). Un dysfonctionnement résultant d'une modification postérieure par l'Acheteur ou d'une mise à jour de l'écosystème postérieure à la livraison n'est pas un défaut de conformité.

5.2 Visuel : la conformité s'apprécie au regard des spécifications de l'offre (format, dimensions, durée, nombre de propositions, révisions incluses). L'appréciation esthétique subjective n'est pas un motif de non-conformité si les spécifications sont respectées ; les révisions incluses sont le mécanisme prévu pour les ajustements de goût.

5.3 Promotion : la prestation est une **obligation de moyens** (article 8.3 des CGV). La preuve de réalisation est apportée par : lien vers la diffusion publiée (vidéo, VOD, publication), captures horodatées, statistiques de diffusion fournies par la plateforme de contenu, ou code/liens traçables convenus. **L'absence de résultat en trafic, joueurs ou revenus ne constitue pas un défaut d'exécution** dès lors que la diffusion convenue a été réalisée dans les conditions décrites par l'offre (support, format, durée, période). En revanche, constituent des défauts d'exécution : la diffusion non réalisée ou substantiellement différente de l'offre, l'usage de trafic artificiel ou de faux engagement, la suppression de la publication avant la durée minimale convenue.

6. CAS PARTICULIERS

6.1 Vendeur injoignable : sans réponse du Vendeur sous 72 heures après notification du litige, Genoplace peut statuer en faveur de l'Acheteur.

6.2 Acheteur injoignable : sans réponse de l'Acheteur sous 72 heures, la livraison suit le régime de validation automatique.

6.3 Fraude ou contournement détecté : l'instruction du litige est suspendue au profit de la procédure de l'article 10 des CGU ; les fonds demeurent gelés jusqu'à l'issue.

6.4 Contestation de paiement parallèle : si une contestation bancaire (chargeback) est initiée pendant le litige, le reversement est suspendu jusqu'à l'issue de la contestation, et les éléments du litige sont versés au dossier de réponse (article 11 des CGV).

7. ENGAGEMENTS DE COMPORTEMENT

Pendant toute la durée du litige, les parties s'engagent à conserver un ton courtois, à ne pas exercer de pression (menace d'avis négatif ou de contestation bancaire pour obtenir plus que le préjudice réel, chantage), et à ne pas contacter l'autre partie en dehors de la Plateforme au sujet du litige. Les menaces et le chantage à l'avis constituent des manquements aux CGU, sanctionnables indépendamment de l'issue du litige.