

# Conditions générales d'utilisation

## 1. Introduction

Bienvenue sur l'application FOODBANK, qui est la propriété de ONESHOT SARL, immatriculé au RIDET 1 114 016.

La mission de FOODBANK est de permettre à chacun de s'engager contre le gaspillage alimentaire en permettant aux citoyens de récupérer les invendus des commerçants alimentaires à une heure déterminée.

Nous offrons à l'Utilisateur la possibilité d'acheter des plats préparés et des produits alimentaires, proposés à la réservation par des magasins d'alimentation, restaurants, supermarchés, boulangeries, hôtels, stations-service, etc.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (CGU) s'appliquent à toute réservation de produits que vous effectueriez par l'intermédiaire de nos services et sites Internet ou applications (Plateforme).

En passant une Réservation (telle que définie ci-dessous), vous acceptez les présentes Conditions. Vous êtes, par conséquent, tenu de les lire attentivement avant d'effectuer une Réservation sur la Plateforme.

La politique de confidentialité et de cookies de FOODBANK, disponibles à tout moment sur la Plateforme, fait partie intégrante des présentes Conditions et seront automatiquement acceptés dès l'acceptation des présentes conditions.

Toute correspondance avec FOODBANK peut être envoyée à l'adresse électronique suivante : [hello@foodbank.nc](mailto:hello@foodbank.nc).

## 2. Le concept FOODBANK

Les produits alimentaires ou repas présentés sur la Plateforme peuvent être Réservés par l'Utilisateur dans les conditions définies ci-dessous.

Une fois la Réservation réceptionnée et acceptée par le Commerce, nous envoyons à l'Utilisateur une Confirmation de Réservation dans les conditions définies ci-dessous.

Une fois la Réservation effectuée et acceptée, l'Utilisateur est tenu de se présenter au Commerce à l'heure de Collecte (telle que définie ci-dessous) et le Commerce s'engage à lui proposer à la vente les produits ou le repas. Tous deux disposent d'un droit d'annulation dans les conditions établies ci-dessous.

Nous nous contentons d'organiser la Réservation de Produits ou Repas par le biais de la Plateforme pour le compte des Commerces. Aucune relation contractuelle ne se forme entre

FOODBANK et l'Utilisateur lors de la Réservations de Produits, ou plus tard lors de leur vente. FOODBANK n'est pas responsable des Produits, ni du respect de tout accord qui se forme entre le Commerce et l'Utilisateur.

FOODBANK collecte le Prix d'Achat des Produits pour le compte du Commerce (dans les conditions définies ci- dessous) et à ce titre n'agit qu'en tant que mandataire du Commerce pour le paiement.

### **3. Consentement**

En effectuant une Réservation sur la Plateforme, l'Utilisateur atteste :

- Etre juridiquement capable de conclure des contrats contraignants
- Etre un consommateur et agir à des fins personnelles
- Etre en possession d'une carte de débit ou de crédit ou d'un autre moyen de paiement valide disponible pour le paiement sur la Plateforme ou auprès du Commerce directement.

En acceptant ces Conditions, l'Utilisateur accepte de recevoir toutes informations pertinentes en français. En outre, il accepte que tous les accords qu'il passe avec un Commerce, par le biais de la Plateforme, ainsi que toutes les informations qui y sont relatives et nécessaires à la fourniture du Service, soient conservés par FOODBANK pour une période de 5 ans conformément à la politique de confidentialité de FOODBANK.

Il accepte également de recevoir des courriels et des notifications ou SMS relatifs à toute réservation qu'il a pu passer. FOODBANK a besoin de cette autorisation pour s'assurer que l'Utilisateur reçoive toutes les notifications essentielles relatives à sa Réservation.

FOODBANK se réserve le droit de réviser et de modifier les Conditions à sa convenance. Les Réservations seront soumises aux Conditions applicables au moment où elles sont effectuées par l'Utilisateur.

### **4. Coordonnées et service après-vente de FOODBANK**

FOODBANK

[hello@foodbank.nc](mailto:hello@foodbank.nc)

NOUMEA – NOUVELLE-CALEDONIE

### **5. Produit et informations sur le produit**

FOODBANK se contente de mettre en relation des Utilisateurs avec des Commerces en vue de former des Réservations. FOODBANK n'est responsable ni des Produits, ni du respect de tout accord qui se forme entre le Commerce et l'Utilisateur.

FOODBANK ne fabrique, ne confectionne, ne vend, n'achète, ne stocke, ne prépare, ne produit,

ne transforme, ne marque, n'emballage, ne livre ni ne manipule les Produits. FOODBANK ne peut être tenu pour responsable du respect des obligations contractuelles ou légales à la charge du Commerce envers l'Utilisateur, notamment concernant les Produits, y compris leur fabrication, vente, achat, entreposage, préparation, production, transformation, marquage, livraison, leur qualité, ingrédients, allergènes ou leur manipulation, sauf dans le cas où FOODBANK est explicitement désigné comme fabricant ou vendeur d'un Produit sur la Plateforme.

L'Utilisateur peut trouver des informations sur les Produits et une description des Produits sur la Plateforme. La nature exacte des Produits présentés sur la Plateforme n'étant pas définies, les informations en sont fournies que dans le but de donner à l'Utilisateur les meilleures conditions pour évaluer les Produits avant de les Réserver. Il est possible que la description ne soit pas à jour et que la gamme de Produits, les articles en stock, etc. ne lui soit pas conforme. FOODBANK ne peut être tenu pour responsable d'une telle inadéquation de l'information. Ce sont les Commerces uniquement (cela renforce) qui ont la responsabilité de fournir des informations sur les Produits et de s'assurer qu'elles sont exactes et à jour. FOODBANK n'est donc pas non plus responsable du contenu ou de la disponibilité des informations relatives aux Produits.

En cas de doute concernant les allergènes, le contenu d'un plat ou toute autre information sur le menu, le Client doit directement contacter le Commerce avant la Réserve. Les coordonnées du Commerce apparaîtront sur la Plateforme.

Lors de la Collecte (telle que définie ci-dessous), le Commerce doit fournir à l'Utilisateur les informations relatives à la liste des ingrédients, des allergènes ou à l'étiquetage du Produit. Tous les produits réservés par l'intermédiaire de la Plateforme et achetés au moment de la Collecte doivent être consommés immédiatement après la Collecte et/ou selon les instructions de l'étiquette du Produit ou fournies par le Commerce. FOODBANK n'assumera aucune responsabilité relative aux effets indésirables des Produits pour quelque raison que ce soit, y compris en cas de consommation non conforme à l'étiquetage ou aux informations fournies directement par le Commerce.

FOODBANK ne peut être tenu responsable de tout manquement ou retard dans l'exécution de toute obligation relative aux Produits, y compris en ce qui concerne leur fabrication, vente, achat, stockage, préparation, production, transformation, marquage, livraison, leur qualité, ingrédients, allergènes ou manutention.

## **6. Réservations des produits**

Une liste de Commerces peut être trouvée sur la Plateforme et affiche les Commerces à proximité de l'emplacement de l'Utilisateur si celui-ci a renseigné une adresse ou a autorisé sa géolocalisation, dans l'ordre de leur proximité en commençant par le plus proche. Une fois que l'Utilisateur aura sélectionné le Commerce et le Produit, il aura la possibilité de passer sa Réserve en cliquant sur « Réserver », « Commander » ou un bouton similaire.

FOODBANK se réserve la possibilité de faire évoluer ces critères.

Les Commerces référencés sont ceux qui sont actifs sur la Plateforme.

La présentation de Produits sur la Plateforme est une simple invitation à placer une Réservation destinée aux Utilisateurs.

## 7. Confirmation de Réservation

Dès réception de la Réservation, FOODBANK l'envoie au Commerce concerné. FOODBANK notifie l'Utilisateur que la Réservation a été envoyée (« Confirmation de Réservation »).

La Confirmation de Réservation doit être sauvegardée par l'Utilisateur. La Confirmation de Réservation contiendra des informations concernant la Réservation passée par l'Utilisateur.

En effectuant une Réservation, l'Utilisateur s'engage à se présenter au Commerce à l'heure de Collecte. Le Commerce s'engage à lui présenter alors le Produit à la vente.

Si l'Utilisateur ne se présente pas au Commerce à l'heure de la Collecte et n'a pas exercé son droit d'annulation dans les conditions énoncées ci-dessous, le prix du Produit lui sera prélevé. Il ne pourra pas prétendre à un remboursement.

## 8. Droit d'annulation

L'objectif de FOODBANK est d'éviter le gaspillage alimentaire ainsi que celui d'autres produits périssables. Par conséquent, l'Utilisateur ne peut annuler la Réservation que jusqu'à deux heures avant le début de l'heure de Collecte. L'Utilisateur peut toujours refuser l'achat lorsqu'il se présente au Commerce à l'heure de Collecte si le Produit n'est pas conforme à sa description.

L'Utilisateur doit communiquer à FOODBANK sa décision d'utiliser son droit d'annulation via le lien de réclamation sur la Plateforme. Si l'Utilisateur annule la Réservation en dehors des conditions stipulées à cette clause, il ne pourra pas se prévaloir d'un remboursement.

## 9. Collecte

Les Produits Réservés sur la Plateforme doivent être collectés par l'Utilisateur à l'adresse du Commerce indiquée sur la Plateforme par le Commerce. L'heure de Collecte est indiquée sur la Plateforme, elle est normalement comprise dans une période d'une à deux heures, mais elle peut être plus courte ou plus longue. La description du Commerce et les détails concernant le moment et l'endroit où les Produits peuvent être retirés apparaîtront sur la Plateforme et sont également indiqués dans la Confirmation de Réservation. Si l'Utilisateur se présente à l'adresse de Collecte avant l'heure de Collecte spécifiée, nous lui demandons d'attendre à l'extérieur pour le bien des clients du Commerce. Si l'Utilisateur se présente trop tard, le Commerce peut être fermé et/ou le Produit peut être indisponible.

Etant donné que les Produits sont des denrées périssables et que le concept de FOODBANK est d'éviter leur gaspillage, le Commerce a le droit de le vendre à un autre client si l'Utilisateur ne vient pas le chercher dans le délai prévu dans la Confirmation de Réservation. Dans ce cas, FOODBANK est tout de même en droit de facturer le Prix d'achat à l'Utilisateur.

Lors de la Collecte, l'Utilisateur doit présenter sa Confirmation de Réservation présente dans l'application FOODBANK aux employés du Commerce. Ceux-ci valideront l'Achat et lui remettront les Produits réservés. Il est de la responsabilité de l'Utilisateur de s'assurer que la Confirmation de Réservation dans l'application peut être affichée au moment du retrait. L'Utilisateur est tenu de s'assurer que les Produits et le nombre de Produits distribués correspondent à sa Réservation.

## 10. Prix

Tous les prix sont indiqués dans la devise du pays dans lequel le Commerce est situé et incluent la TGC applicable, mais peuvent exclure tous les frais d'administration de paiement en ligne, sauf indication contraire.

Tous les frais liés à la Réservation et au paiement seront calculés et indiqués à l'Utilisateur au moment où il passe sa Réservation.

Tout prix indiqué sur la Plateforme en grisé ou en barré est une valeur minimale du Produit commercialisé hors de la Plateforme FOODBANK.

## 11. Paiement

Le paiement peut être effectué avec une carte de crédit ou de débit acceptée par nos partenaires ou par tout mode de règlement mis à disposition sur la Plateforme. La réglementation applicable est celle issue du code monétaire et financier (cela permet de préciser voire de rassurer).

En cas d'utilisation d'une carte de crédit ou de débit, l'Utilisateur doit saisir son numéro de carte, la date d'expiration et le code de sécurité lorsqu'il passe une Réservation.

Le Prix d'Achat préconisé (stipulé a une connotation juridique, mais on peut garder le terme si vous préférez à préconiser) stipulé par le Commerce est débité sur le Compte de l'Utilisateur lors de la Réservation du Produit ou immédiatement après la Collecte (selon le mode de paiement choisi). Si la Réservation est annulée conformément aux présentes Conditions, le Prix d'Achat est annulé ou remboursé.

Le Prix d'Achat est perçu par FOODBANK auprès de l'Utilisateur pour le compte du Commerce. FOODBANK peut modifier ou restructurer la procédure de paiement de ses Utilisateurs, si elle le juge raisonnable.

La Plateforme utilise des fournisseurs de services de paiement conformes à la norme PCI. Le paiement par carte de débit ou de crédit sur la Plateforme est sécurisé et certifié par l'émetteur de la carte. Tous les paiements sont effectués par le biais d'une connexion Internet cryptée.

FOODBANK ne conserve aucune information sur les cartes de débit ou de crédit. Ces informations sont traitées par les prestataires de services de paiement. Cependant, ces informations peuvent être conservées par les prestataires de service de paiement. (cette dernière phrase est peut-être à supprimer, car elles ne concernent que les prestataires de

paiement et non FOODBANK ).

Si la carte de crédit ou le mode de paiement de l'Utilisateur est refusé lors du paiement d'une commande, l'Utilisateur doit vérifier que les informations saisies sont correctes.

Si l'Utilisateur a corrigé l'erreur et que la carte de crédit est toujours refusée, FOODBANK lui recommande de contacter sa banque.

En raison des procédures bancaires habituelles, une fois que l'Utilisateur a soumis une Réservation au moyen d'une carte de crédit ou de débit et que le paiement a été autorisé, la banque ou l'émetteur de la carte réservera le montant total de la commande. Si la Réservation est ultérieurement rejetée par le Commerce ou annulée pour toute autre raison conformément aux présentes Conditions, la banque ou l'émetteur de la carte ne vira pas les fonds pour cette Réservation à FOODBANK et rembourse l'Utilisateur du montant correspondant en le remettant dans son solde disponible. Toutefois, cette opération peut prendre jusqu'à 10 jours ouvrables (ou plus, selon la banque ou l'émetteur de la carte de l'Utilisateur). FOODBANK n'a pas le pouvoir de s'informer auprès de la banque ou de l'émetteur de la carte de l'Utilisateur sur l'avancée de cette opération ou sur toutes questions relatives au paiement. L'Utilisateur doit contacter sa banque ou l'émetteur de sa carte pour obtenir ces informations.

En acceptant les présentes Conditions, l'Utilisateur accepte le mode de paiement décrit ci-dessus et reconnaît et accepte que FOODBANK ne soit pas responsable à son égard en ce qui concerne ce qui précède.

## **12. Droit de réclamation**

En cas de réclamation concernant un Produit, l'Utilisateur doit adresser sa réclamation au Service Client de FOODBANK avant d'envisager toute autre action. FOODBANK traite toutes les réclamations de la façon que FOODBANK juge la plus appropriée et la plus adéquate (rajout qui rassure et ne mange pas de pain). L'appréciation de FOODBANK est purement discrétionnaire.

Si l'intervention de FOODBANK ne satisfait pas l'Utilisateur, les présentes Conditions ne limitent pas les moyens à sa disposition pour résoudre le litige qu'il a avec le Commerce.

Toutes les réclamations sont gérées exclusivement par FOODBANK et l'Utilisateur est tenu d'adresser celles-ci à FOODBANK et non au Commerce.

L'Utilisateur doit vérifier le contenu des Produits dès leur réception.

En cas de réclamation, l'Utilisateur doit contacter FOODBANK via le lien de réclamation sur la Plateforme, l'Utilisateur doit alors renseigner les informations demandées relatives aux Produits et aux raisons de son insatisfaction. Après réception de la réclamation, FOODBANK la traite en coopération avec le Commerce si cela est pertinent. L'Utilisateur recevra une réponse de FOODBANK dans un délai de 10 jours ouvrables.

Dans le cas où l'Utilisateur ne serait pas satisfait de la réponse apportée par FOODBANK, il peut soumettre une réclamation à l'autorité de protection des consommateurs pertinente.

### 13. Avis de clients

Après la Collecte, l'Utilisateur a la possibilité de noter globalement la qualité du Produit qu'il a récupéré et la qualité du service du Commerce en lui mettant une note d'une à cinq étoiles. L'Utilisateur a également la possibilité d'ajouter un commentaire.

Les avis collectés sont alors envoyés par FOODBANK au Commerce, ils ne sont pas publiés individuellement sur le Site.

Le Site publie sur les pages de chaque Commerce le pourcentage d'avis supérieurs ou égaux à trois étoiles. Un délai de 10 jours peut exister entre le dépôt de l'avis et sa comptabilisation sur le Site. Les avis déposés sont conservés et comptabilisés sans limite de temps.

En particulier (mais sans s'y limiter), les commentaires que l'Utilisateur soumet par l'intermédiaire de la Plateforme ne pourront pas :

- Contenir du matériel diffamatoire, obscène ou offensant ;
- Promouvoir la violence ou la discrimination, la promotion du racisme ;
- Porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle d'une autre personne physique ou morale ;
- Violer toute obligation légale envers un tiers (par exemple, une obligation de confidentialité) ;
- Promouvoir des activités illégales ou d'empiéter sur la vie privée d'autrui ;
- Donner l'impression qu'ils proviennent de FOODBANK ; ou
- Être utilisé pour usurper l'identité d'une autre personne ou pour dénaturer votre affiliation avec une autre personne.

FOODBANK n'opère pas de contrôle systématique des avis publiés. FOODBANK est toutefois autorisé à supprimer ou modifier à tout moment les avis publiés, téléchargés ou transmis à la Plateforme dans le cas où l'avis enfreint une ou plusieurs des interdictions mentionnées ci-dessus ou est jugé frauduleux.

Les avis contenus sur la Plateforme ne sont donnés qu'à titre d'information et ne constituent pas des conseils de la part de FOODBANK. Les évaluations reflètent les opinions des Utilisateurs qui ont effectué des Réservations par l'intermédiaire de la Plateforme. Toutes les déclarations, conseils ou opinions fournis par ces personnes sont les leurs uniquement.

Par conséquent, dans toute la mesure permise par la loi et réglementation en vigueur en Nouvelle-Calédonie, FOODBANK n'assume aucune responsabilité ou obligation envers quiconque pour toute révision, y compris, sans s'y limiter, toute erreur, déformation, obscénité, omission ou déclaration fautive que l'Utilisateur pourrait rencontrer dans de tels avis.

FOODBANK a le droit de stocker un avis pendant une durée de trois ans à compter de la date de dépôt de cet avis.

L'Utilisateur ne recevra pas de rémunération ou d'avantages pour les avis qu'il fournit à la plateforme.

Il peut exister un délai entre l'émission d'un avis et sa comptabilisation conformément au présent article.

## 14. Comportement du client

Les Utilisateurs sont priés de respecter les clients et le personnel du Commerce, ainsi que le personnel de FOODBANK.

L'Utilisateur est informé qu'en cas de comportement inapproprié à l'égard du Commerce, des autres clients du Commerce ou de FOODBANK, ou s'il commet un délit contre ou dans le Commerce en relation avec le Service, ou viole le code de conduite du Commerce ou de FOODBANK ou qu'il adopte tout autre comportement similaire, FOODBANK peut, notamment après plaintes formulées par le Commerce, interdire, exclure ou suspendre l'Utilisateur de la Plateforme et du Service. L'intervention de FOODBANK ne prive pas le Commerce des moyens et droits à sa disposition pour obtenir d'éventuelles réparations.

## 15. Limitation de responsabilité

FOODBANK n'est pas responsable des pertes résultant de ou en relation avec :

- (i) Des problèmes dont un Commerce est responsable ;
- (ii) Des fautes de tiers ou de l'interruption de l'accessibilité de la Plateforme non imputable à FOODBANK ;
- (iii) Des commandes passées par les Utilisateurs en utilisant des données de paiement ou autres données contractuelles obtenues frauduleusement ;
- (iv) Le contenu des sites vers lesquels la Plateforme propose des liens, y compris l'exactitude des sites liés et la protection des données sur ces sites ;
- (v) Et les événements similaires décrits aux points (i) à (iv).

Des problèmes dont un Commerce est responsable ;

Des fautes de tiers ou de l'interruption de l'accessibilité de la Plateforme non imputable à FOODBANK ;

Des commandes passées par les Utilisateurs en utilisant des données de paiement ou autres données contractuelles obtenues frauduleusement ;

Le contenu des sites vers lesquels la Plateforme propose des liens, y compris l'exactitude des sites liés et la protection des données sur ces sites ;

Et les événements similaires décrits aux points (i) à (iv). FOODBANK n'est pas responsable d'un manquement ou d'une non-conformité à ses Services si ce manquement est causé par des circonstances indépendantes de sa volonté. De telles circonstances peuvent être, sans toutefois s'y limiter, des perturbations dans le fonctionnement de FOODBANK et/ou du magasin en raison de législation, d'actes d'Etat ou d'autorités publiques, d'actes de guerre, de terrorisme, de grèves, et de catastrophes naturelles.

FOODBANK n'est responsable que des dommages directs et en aucun cas des dommages indirects ou consécutifs. Dans tous les cas, sauf en cas de fraude ou d'inconduite délibérée, la responsabilité de FOODBANK est limitée au Prix d'Achat du Produit.

Ceci s'applique également à la responsabilité du fait des Produits.



## 16. Propriété intellectuelle

L'Utilisateur peut utiliser la Plateforme et imprimer et télécharger des extraits de la Plateforme pour son usage personnel non commercial sur la base suivante :

L'Utilisateur ne doit pas recourir à des pratiques abusives sur la Plateforme (telles que le piratage ou l'extraction de contenu).

Sauf indication contraire, tous les droits de propriété intellectuelle portant sur la structure du Site, de l'application, du Service, sa présentation, les éléments qui le composent (en ce compris les photographies et les images graphiques) appartiennent à FOODBANK ou nous ont été concédés. Ces œuvres sont protégées par des lois et traités dans le monde entier et tous les droits sont réservés. Dans le cadre des présentes Conditions, toute utilisation d'extraits du site autre que conformément au présent article est interdite.

L'Utilisateur ne peut modifier les copies numériques ou sur papier de tout matériel qu'il imprime conformément à la présente clause et ne peut utiliser aucune image, photographie ou autre graphique, séquence vidéo ou audio séparément du texte qui les accompagne.

L'Utilisateur veille à ce que le statut de FOODBANK en tant qu'auteur du matériel sur la Plateforme soit toujours reconnu et référencé.

L'Utilisateur n'est pas autorisé à utiliser le matériel de la Plateforme ou la Plateforme elle-même à des fins commerciales sans avoir obtenu une licence de FOODBANK à cet effet.

Sauf disposition contraire de la présente clause, la Plateforme ne peut être utilisée, et aucun autre partie de la Plateforme ne peut être reproduite ou stockée dans toute autre Plateforme ou incluse dans tout système ou service public ou privé de récupération électronique, sans l'autorisation écrite préalable de FOODBANK.

## 17. Loi applicable

Les présentes Conditions (ainsi que toute Réservation de Produits effectués en vertu des présentes) sont soumises aux lois et réglementations en vigueur dans le pays (lois du pays) dans lequel se trouve le Commerce auprès duquel la Réservation a été effectuée.

Tout litige découlant de ou en relation avec les présentes Conditions sera – lorsqu'un tel litige ne peut être réglé à l'amiable – tranché par le tribunal de Nouméa (Nouvelle-Calédonie).

Indépendamment de ce qui précède, l'Utilisateur peut toujours déposer une plainte auprès de l'autorité de protection des consommateurs compétent, le tribunal de Nouméa (Nouvelle-Calédonie) et/ou la Direction des Affaires Economiques de Nouvelle-Calédonie.