Conditions Générales Acheteurs - Destokr

Version 2026-09-18.2 - applicable à tout acheteur professionnel passant commande sur Destokr.

1. Objet

Les présentes conditions régissent l'utilisation de la marketplace Destokr, exploitée par SH CONSULTING (« Destokr »), par les acheteurs professionnels (« l'Acheteur ») pour l'achat de lots proposés par des vendeurs professionnels (« le Vendeur »). Destokr est exclusivement réservé aux personnes physiques ou morales agissant à des fins entrant dans le cadre de leur activité professionnelle. Toute utilisation en qualité de consommateur est interdite.

2. Nature du service et rôle de Destokr

2.1. Destokr est une plateforme d'intermédiation réservée aux professionnels. Le contrat de vente est conclu directement entre l'Acheteur et le Vendeur. Le Vendeur est le vendeur des marchandises et le commerçant de référence.

2.2. Destokr n'est jamais propriétaire des marchandises, ne les revend pas et n'est pas partie au contrat de vente. Destokr fournit la mise en relation, le paiement sécurisé via Stripe, le suivi des commandes, la facturation au nom et pour le compte du Vendeur, la messagerie de la Plateforme et le traitement des réclamations.

3. Compte Acheteur

3.1. L'Acheteur déclare et garantit agir exclusivement à titre professionnel et fournit des informations exactes et à jour (raison sociale, pays, numéro d'immatriculation, numéro de TVA intracommunautaire le cas échéant, adresse de facturation et de livraison). Destokr peut demander tout justificatif raisonnablement nécessaire pour vérifier cette qualité professionnelle.

3.2. Le numéro de TVA intracommunautaire est vérifié notamment au moyen du système VIES. Lorsqu'un numéro valide est requis pour bénéficier du régime d'exonération ou d'autoliquidation applicable à une opération intracommunautaire et qu'il n'est pas communiqué ou n'est pas valide à la date de l'opération, ce régime ne peut pas être appliqué. La TVA est alors déterminée et facturée conformément aux règles fiscales applicables à l'opération. Destokr peut suspendre la commande et demander des justificatifs complémentaires avant sa validation.

4. Commande et paiement

4.1. Chaque paiement porte sur les articles d'un seul Vendeur. Les prix sont affichés hors taxes ; la TVA applicable est calculée par Destokr en fonction des informations disponibles relatives notamment au Vendeur, à l'Acheteur, aux lieux d'expédition et de livraison et à la validité du numéro de TVA, puis affichée avant paiement. Le Vendeur demeure responsable de ses obligations fiscales.

4.2. Le paiement s'effectue par carte bancaire via Stripe. Il est encaissé sur le compte de paiement du Vendeur ; Destokr ne conserve aucune donnée de carte. L'authentification forte (3D Secure) peut être demandée.

4.3. L'acceptation des présentes conditions au moment du paiement, la version acceptée, la date, l'adresse IP et le navigateur de l'Acheteur sont enregistrés.

4.4. Aucun frais de traitement Stripe n'est facturé à l'Acheteur.

5. Protection du paiement, expédition et livraison

5.1. Les fonds sont conservés sur le compte de paiement du Vendeur et ne lui sont versés qu'après la livraison, selon les règles de l'article 7.

5.2. Le Vendeur doit expédier la commande avec un numéro de suivi dans le délai d'expédition indiqué (par défaut 8 jours calendaires). À défaut, la commande est automatiquement annulée et l'Acheteur intégralement remboursé sur son moyen de paiement.

5.3. La livraison est assurée par le Vendeur. Le suivi du colis est disponible dans l'espace « Commandes ».

6. Réception, confirmation et réclamation

6.1. À réception, l'Acheteur vérifie la marchandise et peut confirmer la bonne réception depuis son espace, ce qui libère les fonds du Vendeur.

6.2. En cas de problème (colis non reçu, réception partielle, marchandise endommagée, produit non conforme à l'annonce, produit non réglementaire, quantité manquante, autre), l'Acheteur ouvre une réclamation depuis son espace en décrivant le problème et en joignant photos ou documents.

6.3. Destokr ouvre un dossier contradictoire, peut demander des informations complémentaires aux deux parties et suspendre le versement concerné pendant l'examen. Le Vendeur dispose en principe de 5 jours ouvrés à compter de la notification pour répondre, sauf urgence particulière ou délai différent raisonnablement indiqué. À défaut de réponse, Destokr peut statuer au vu des éléments disponibles.

6.4. Destokr rend une décision motivée de rejet, d'acceptation partielle ou d'acceptation intégrale. Une réclamation acceptée donne lieu, selon le cas, à un remboursement partiel ou total sur le moyen de paiement de l'Acheteur, accompagné d'un avoir. Chaque partie peut demander un réexamen unique dans les 7 jours calendaires en produisant un élément nouveau ou en signalant une erreur matérielle susceptible d'en modifier l'issue.

6.5. Une réclamation ouverte avant le versement au Vendeur suspend ce versement jusqu'à la décision de Destokr. La procédure détaillée figure dans la Politique de remboursement et de réclamation.

7. Libération des fonds - ce que signifie le délai de 14 jours

7.1. Les fonds sont libérés au Vendeur :

- immédiatement lorsque l'Acheteur confirme la bonne réception et que le suivi transporteur indique la livraison ;
- sinon 14 jours calendaires après la livraison confirmée par le transporteur, en l'absence de réclamation ouverte.

7.2. Ce délai ne concerne que la libération des fonds. L'expiration des 14 jours ne signifie pas que l'Acheteur perd ses droits : les garanties légales, les recours pour non-conformité ou vices cachés et la possibilité de contacter le Vendeur ou Destokr subsistent. Une réclamation ouverte après ce délai est examinée mais son règlement dépend alors des sommes encore disponibles et de la coopération du Vendeur.

8. Remboursements

8.1. Les remboursements sont déclenchés sur le moyen de paiement utilisé, dans la limite des montants effectivement payés. Le délai de crédit effectif dépend notamment de Stripe, du réseau de cartes et de l'établissement bancaire de l'Acheteur. Tout délai affiché ou communiqué par Destokr est indicatif et ne constitue pas un délai bancaire garanti. Un avoir est émis pour chaque remboursement.

8.2. En cas d'annulation faute d'expédition, le remboursement est intégral, TVA comprise.

9. Factures

9.1. La facture de vente est établie par Destokr au nom et pour le compte du Vendeur (mandat de facturation) et mise à disposition dans l'espace « Factures ».

9.2. L'Acheteur peut demander la correction de ses propres informations (raison sociale, adresse de facturation, numéro de TVA) via le bouton « Corriger mes informations ». La facture d'origine n'est jamais modifiée : après validation, un avoir et une facture rectificative sont émis. Une fenêtre de 7 jours est proposée pour une correction rapide ; une erreur avérée reste corrigeable au-delà sur demande auprès de Destokr.

10. Communications et anti-contournement

10.1. Les échanges commerciaux avec un Vendeur rencontré par l'intermédiaire de Destokr doivent être réalisés via la messagerie ou les outils intégrés à la Plateforme, notamment pour la négociation, les commandes, le suivi, le service après-vente, les réclamations et les commandes ultérieures liées à cette relation. Cette obligation vise notamment à préserver la traçabilité des

échanges, la sécurisation du paiement et des litiges, ainsi qu'à protéger le service de mise en relation fourni par Destokr.

10.2. Constitue notamment un contournement le fait, lorsqu'il a pour objet ou pour effet d'éviter la commission ou les mécanismes de protection de Destokr, de proposer, solliciter, accepter, facturer, payer ou conclure hors Plateforme une transaction avec un Vendeur mis en relation par Destokr, ou de transmettre des coordonnées dans ce but.

10.3. L'interdiction de contournement s'applique pendant la durée d'utilisation du compte et pendant 24 mois suivant la dernière transaction réalisée entre l'Acheteur et le Vendeur par l'intermédiaire de Destokr.

10.4. Cette interdiction ne s'applique pas lorsque l'Acheteur démontre l'existence d'une relation commerciale effective avec le Vendeur antérieure à leur première mise en relation sur Destokr et que la transaction concernée ne résulte pas d'une annonce, d'une information, d'un contact ou d'une opportunité obtenus grâce à Destokr.

10.5. Les échanges directs restent admis lorsqu'ils sont strictement nécessaires à la livraison, à une urgence logistique, à une obligation réglementaire, à la conformité des produits ou à l'intervention d'un tiers opérationnel. Les éléments matériels affectant la commande, la réclamation ou le service après-vente doivent alors être reportés ou confirmés dans la messagerie Destokr.

11. Responsabilité

11.1. Le Vendeur est responsable de la conformité, de l'authenticité, de la sécurité, de l'expédition et de la livraison des marchandises.

11.2. Destokr n'est pas responsable des manquements du Vendeur. La responsabilité de Destokr est limitée aux services de la Plateforme.

12. Données, analyses et intelligence de marché

12.1. Les données personnelles sont traitées conformément à la Politique de confidentialité de Destokr et, lorsqu'elles sont transmises au Vendeur, uniquement dans la limite nécessaire à l'exécution de la vente, de la livraison, du service après-vente, des obligations légales et des réclamations.

12.2. Sans transfert de propriété au profit de Destokr, l'Acheteur autorise Destokr à utiliser les données commerciales non personnelles renseignées ou générées par son activité sur la Plateforme, notamment les catégories consultées, recherches, filtres, interactions avec les offres et fonctionnalités, demandes, volumes, quantités, historiques et fréquences d'achat, conversions, abandons, annulations, retours et autres indicateurs de performance. Ce droit d'utilisation est non exclusif et s'exerce dans la mesure nécessaire pour exploiter et sécuriser la Plateforme, prévenir la fraude et les contournements, améliorer les services, réaliser des analyses, développer, entraîner, valider et améliorer des modèles statistiques, algorithmiques ou d'intelligence artificielle et produire des résultats agrégés et anonymisés, dans le respect des obligations de confidentialité et des règles applicables.

12.3. Lorsqu'une analyse ou le développement d'un modèle nécessite le traitement de données personnelles, Destokr ne les traite que sur le fondement d'une base légale appropriée et conformément à sa Politique de confidentialité. Destokr privilégie, lorsque cela est possible, l'utilisation de données non personnelles, agrégées ou anonymisées.

12.4. Destokr peut produire et exploiter des statistiques, analyses, benchmarks et jeux de données agrégés et anonymisés à partir de l'activité de la Plateforme. Ces résultats peuvent être utilisés, intégrés à des produits d'analyse ou d'intelligence de marché, communiqués, concédés ou commercialisés à des tiers dès lors qu'ils ne permettent pas raisonnablement d'identifier une personne, un Acheteur ou un Vendeur, ni de reconstituer des informations confidentielles propres à un utilisateur. Destokr ne commercialise pas comme tels les données personnelles brutes, coordonnées ou historiques individuels de commande des Acheteurs.

13. Acceptation électronique et preuve

13.1. Les documents contractuels applicables sont accessibles avant acceptation par lien hypertexte et dans un format permettant leur conservation et leur reproduction. L'Acheteur peut les consulter, les télécharger ou les imprimer.

13.2. L'acceptation est matérialisée par une case non précochée identifiant le document et sa version. L'Acheteur atteste avoir eu la possibilité d'en prendre connaissance et l'accepter ; l'ouverture ou le défilement intégral du document n'est pas une condition technique de validité de l'acceptation.

13.3. Destokr conserve à titre de preuve la version acceptée, le texte du libellé d'acceptation, l'identifiant du compte, l'horodatage, l'adresse IP, les informations du navigateur et, lorsque cela est techniquement disponible, l'empreinte numérique du document accepté.

14. Droit applicable

Les présentes sont soumises au droit français. Tout litige relève des tribunaux compétents du ressort du siège de SH CONSULTING, sous réserve des dispositions impératives applicables.