Conditions Générales Vendeurs - Destokr

Version 2026-09-28.1 - applicable à tout vendeur professionnel utilisant la marketplace Destokr.

1. Objet et parties

Destokr est une place de marché exclusivement B2B exploitée par SH CONSULTING (« Destokr », « la Plateforme »), permettant à des vendeurs professionnels (« le Vendeur », « le Grossiste ») de proposer des lots de marchandises à des acheteurs professionnels (« l'Acheteur »). La Plateforme est réservée aux personnes physiques ou morales agissant à des fins entrant dans le cadre de leur activité professionnelle. Toute utilisation de Destokr en qualité de consommateur est interdite. Le Vendeur déclare et garantit agir exclusivement à titre professionnel.

Les présentes Conditions Générales Vendeurs (« CGV Vendeurs ») régissent la relation entre Destokr et le Vendeur. Elles complètent la Politique Produits Interdits, le Mandat de facturation et la Politique de confidentialité, accessibles avant acceptation.

2. Rôle des parties

2.1. Le Vendeur est le vendeur des marchandises et le seul cocontractant de l'Acheteur pour la vente. Il est le commerçant de référence (« Merchant of Record ») : le contrat de vente est conclu directement entre le Vendeur et l'Acheteur.

2.2. Destokr est un intermédiaire technique qui met en relation le Vendeur et l'Acheteur, fournit l'infrastructure de paiement (via Stripe Connect), le suivi des commandes, la facturation pour le compte du Vendeur, la messagerie de la Plateforme et un service de traitement des réclamations.

2.3. Destokr ne devient jamais propriétaire des marchandises, ne les détient pas, ne les revend pas et n'est pas partie au contrat de vente. Destokr n'est pas le vendeur au sens du Code de commerce ni du Code de la consommation.

3. Compte Vendeur, vérification et compte de paiement

3.1. Le Vendeur déclare être un professionnel régulièrement immatriculé et fournit des informations exactes et à jour : pays, raison sociale, forme juridique, numéro d'immatriculation, numéro de TVA intracommunautaire le cas échéant, adresse, coordonnées et représentant légal.

3.2. Le numéro de TVA intracommunautaire est vérifié notamment au moyen du système VIES. Lorsqu'un numéro valide est requis pour bénéficier d'un régime d'exonération ou d'autoliquidation 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 ou demander des justificatifs complémentaires avant validation.

3.3. Les paiements sont traités par Stripe Payments Europe, Ltd (« Stripe »). Le Vendeur dispose d'un compte connecté Stripe créé par Destokr, sur lequel Stripe procède à la vérification d'identité et de conformité (KYB). Le Vendeur accepte le Stripe Connected Account Agreement (incluant les Stripe Terms of Service) lors de son parcours de vérification. Aucun tableau de bord Stripe n'est fourni : les informations de paiement sont affichées dans l'espace Destokr.

3.4. Tant que le compte de paiement n'est pas actif, le Vendeur ne peut pas publier de lots ni recevoir de commandes.

4. Annonces, conformité et produits interdits

4.1. Le Vendeur garantit que chaque lot publié :

- existe réellement et est disponible en stock dans la quantité annoncée ;
- correspond exactement à la description, aux photos, à la marque, à la quantité et à l'état annoncés ;
- est authentique (pas de contrefaçon), licite, sûr et conforme aux normes et réglementations applicables (marquage CE, étiquetage, traçabilité, DLC/DDM, REACH, sécurité des produits, etc.) ;
- n'entre dans aucune catégorie de la Politique Produits Interdits ni dans les catégories interdites par Stripe.

4.2. Le Vendeur est seul responsable de la conformité des produits, de leur documentation et des autorisations nécessaires à leur commercialisation.

4.3. Destokr peut, à tout moment, demander des justificatifs (factures d'achat, certificats, licences), désactiver une annonce, exiger sa modification ou suspendre le compte du Vendeur en cas de doute sérieux sur la conformité ou l'authenticité.

5. Commandes, paiement et frais

5.1. Le paiement de l'Acheteur est encaissé par carte via Stripe directement sur le compte connecté du Vendeur (« Direct Charge »). Le Vendeur est le bénéficiaire du paiement.

5.2. Commission Destokr. Destokr perçoit une commission calculée sur le montant hors taxes du lot, au taux applicable à la catégorie du produit affiché lors de la publication. La commission est majorée de la TVA applicable ou fait l'objet d'une autoliquidation selon la situation fiscale du Vendeur. Elle est prélevée automatiquement sur le paiement (« application fee ») et fait l'objet d'une facture Destokr -> Vendeur.

5.3. Frais Stripe. Les frais de traitement des paiements Stripe (et, le cas échéant, les frais de litige bancaire) sont à la charge du Vendeur et déduits du solde de son compte connecté. Ils ne sont pas remboursés par Stripe en cas de remboursement de l'Acheteur.

5.4. Le montant net revenant au Vendeur = prix TTC payé - frais Stripe - commission Destokr (TTC) ± remboursements.

5.5. Taux de TVA des lots. Le taux de TVA appliqué à la vente de chaque lot est celui indiqué par le Vendeur lors de la publication ou de la modification du lot ou, à défaut, le taux par défaut proposé par Destokr pour la catégorie du produit et le pays du Vendeur. Ces taux par défaut sont fournis à titre indicatif et ne constituent pas un conseil fiscal ; le Vendeur vérifie et, le cas échéant, corrige le taux applicable à ses produits avant toute vente et demeure seul responsable de son exactitude ainsi que de la déclaration et du reversement de la TVA collectée pour son compte. Les régimes d'exonération et d'autoliquidation intracommunautaires s'appliquent dans les conditions de l'article 3.2, indépendamment du taux indiqué.

6. Expédition, suivi et délai

6.1. Le Vendeur est responsable de l'emballage, de l'expédition et de la livraison des marchandises jusqu'à l'Acheteur, ainsi que des risques liés au transport.

6.2. Le Vendeur doit expédier chaque commande dans le délai d'expédition affiché dans son espace (par défaut 8 jours calendaires à compter du paiement) et renseigner un numéro de suivi valide. Une commande n'est considérée comme expédiée que lorsqu'un numéro de suivi existe et que le transporteur a pris en charge le colis.

6.3. À défaut d'expédition dans ce délai, la commande est automatiquement annulée, l'Acheteur est intégralement remboursé, aucun versement n'est effectué au Vendeur, et la commission Destokr est restituée. Les frais Stripe non remboursables restent à la charge du Vendeur.

7. Livraison, libération des fonds et versements

7.1. Les fonds sont conservés sur le compte connecté du Vendeur et ne font l'objet d'aucun versement automatique. Le versement vers le compte bancaire du Vendeur est déclenché par Destokr lorsque la commande est éligible :

- immédiatement si l'Acheteur confirme explicitement 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 déclenche uniquement la libération des fonds. Il ne prive pas l'Acheteur de ses droits légaux ultérieurs (garanties, conformité, vices cachés).

7.3. Le Vendeur ne peut pas déclencher lui-même un versement. Destokr peut suspendre un versement en cas de réclamation, de litige bancaire, de suspicion de fraude, d'obligation légale ou de non-conformité, jusqu'à résolution.

8. Réclamations et remboursements

8.1. L'Acheteur peut ouvrir une réclamation notamment en cas de colis non reçu, réception partielle, marchandise endommagée, produit non conforme, quantité manquante ou autre difficulté liée à l'exécution de la commande. Destokr ouvre un dossier contradictoire et peut suspendre le versement des fonds concernés pendant son examen.

8.2. Le Vendeur dispose, sauf urgence particulière ou délai différent raisonnablement indiqué par Destokr, de 5 jours ouvrés à compter de la notification pour répondre et produire les éléments utiles. À défaut de réponse dans le délai applicable, Destokr peut statuer au vu des informations disponibles, sans que cette absence vaille reconnaissance automatique de responsabilité.

8.3. Les éléments susceptibles d'être pris en compte comprennent notamment le suivi transporteur, la preuve d'expédition ou de livraison, les bons de livraison, photographies, vidéos, documents de conformité ou d'origine, inventaires, échanges réalisés sur Destokr et tout autre document pertinent. Destokr peut demander des éléments complémentaires à l'Acheteur ou au Vendeur.

8.4. Après examen des éléments disponibles, Destokr notifie aux deux parties une décision motivée de rejet, d'acceptation partielle ou d'acceptation intégrale. Le Vendeur autorise Destokr à déclencher, lorsque la réclamation est fondée, lorsque la commande est annulée pour défaut d'expédition ou lorsqu'une obligation légale l'impose, un remboursement partiel ou total depuis son compte connecté, dans la limite des sommes effectivement payées. Un avoir est émis pour tout remboursement.

8.5. Chaque partie peut demander un réexamen unique dans les 7 jours calendaires suivant la notification de la décision, à condition de produire un élément nouveau ou de signaler une erreur matérielle susceptible d'en modifier l'issue. Destokr réexamine alors le dossier dans un délai raisonnable. Cette procédure interne est sans préjudice des recours légaux dont disposent les parties.

8.6. Lorsque l'annulation ou le remboursement est imputable au Vendeur, la commission Destokr est restituée ; les frais Stripe restent à sa charge.

9. Litiges bancaires (chargebacks)

9.1. Une contestation de paiement ouverte par la banque de l'Acheteur (« chargeback ») porte sur le compte connecté du Vendeur : le montant contesté et les frais de litige sont provisoirement débités de son solde.

9.2. Destokr rassemble et peut transmettre à Stripe les preuves disponibles (suivi, preuve de livraison, confirmation de réception, échanges, acceptation des conditions, données d'authentification 3D Secure). Le Vendeur fournit sans délai tout élément complémentaire demandé.

9.3. Le résultat du litige bancaire est déterminé par les réseaux de cartes ; s'il est perdu, le montant reste à la charge du Vendeur.

10. Mandat de facturation

10.1. Le Vendeur donne à Destokr un mandat de facturation dans les conditions du document « Mandat de facturation », accepté séparément. Destokr émet au nom et pour le compte du Vendeur les factures de vente, les factures rectificatives, les avoirs et les documents de régularisation nécessaires.

10.2. Le Vendeur reste seul responsable de ses obligations fiscales, de la TVA, y compris du taux de TVA indiqué ou validé sur chacun de ses lots, de l'exactitude de ses informations et du contenu économique de la vente.

11. Communications et anti-contournement

11.1. Les échanges commerciaux entre un Vendeur et un Acheteur mis en relation par 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 rémunérer le service de mise en relation et l'infrastructure fournis par Destokr.

11.2. 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 Acheteur mis en relation par Destokr, ou de transmettre des coordonnées dans ce but.

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

11.4. Cette interdiction ne s'applique pas lorsque le Vendeur démontre l'existence d'une relation commerciale effective avec l'Acheteur 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.

11.5. La communication directe de coordonnées et les échanges hors Plateforme 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, notamment un transporteur. Les éléments matériels affectant la commande, la réclamation ou le service après-vente doivent alors être reportés ou confirmés dans la messagerie Destokr.

11.6. Tout contournement avéré peut entraîner la facturation de la commission éludée, la suspension ou la fermeture du compte, sans préjudice de la réparation d'un préjudice démontré.

12. Suspension et fermeture du compte

12.1. Selon la nature et la gravité des faits, Destokr peut retirer ou désactiver une annonce, placer un lot en vérification, suspendre temporairement certaines fonctionnalités, suspendre les versements liés, suspendre le compte ou procéder à sa fermeture définitive en cas notamment de manquement aux présentes Conditions, à la Politique Produits Interdits, aux conditions de Stripe, de fraude ou tentative de fraude, de risque sérieux pour la sécurité ou la conformité, de réclamations répétées révélant un risque significatif, ou d'obligation légale ou réglementaire.

12.2. Sauf urgence, fraude manifeste, risque sérieux pour la sécurité, les utilisateurs ou la conformité des produits, obligation légale ou réglementaire, ou mesure imposée par Stripe ou un autre prestataire essentiel, Destokr informe le Vendeur du motif de la mesure envisagée ou prise et, lorsque la nature du manquement le permet, lui accorde un délai raisonnable pour présenter ses observations ou y remédier.

12.3. Lorsqu'une mesure immédiate est nécessaire dans l'un des cas visés ci-dessus, Destokr peut agir sans préavis afin de protéger les utilisateurs, les fonds, la Plateforme ou de respecter ses obligations. Le Vendeur est informé du motif de la mesure dès que cela est raisonnablement possible, sauf interdiction légale.

12.4. Le Vendeur peut demander le réexamen d'une suspension, d'un retrait d'annonce ou d'une fermeture via son espace ou à l'adresse de contact indiquée par Destokr, en exposant ses observations et en joignant les justificatifs utiles. Destokr réexamine la mesure dans un délai raisonnable et notifie le maintien, la modification ou la levée de celle-ci.

12.5. La fermeture du compte n'affecte pas les obligations nées des commandes en cours, ni les droits de Destokr et des Acheteurs relatifs à ces commandes.

13. Responsabilité

13.1. Destokr n'est pas responsable des marchandises, de leur conformité, de leur livraison, ni des manquements du Vendeur ou de l'Acheteur. Dans la mesure permise par la loi et sous réserve des dispositions impératives applicables, la responsabilité totale de Destokr au titre des dommages directs qui lui seraient imputables et résultant d'un même fait générateur est limitée au montant hors taxes des commissions effectivement perçues par Destokr auprès du Vendeur au cours des douze mois précédant le fait générateur. Ce plafond ne s'applique pas lorsqu'une disposition impérative en interdit ou en limite l'application.

13.2. Le Vendeur garantit Destokr contre toute réclamation de tiers liée aux produits vendus, à leur conformité, à leur authenticité ou aux obligations fiscales et réglementaires du Vendeur.

14. Données, confidentialité, analyses et intelligence de marché

14.1. Les données personnelles sont traitées conformément à la Politique de confidentialité de Destokr. Le Vendeur ne peut utiliser les données relatives aux Acheteurs que dans la mesure strictement nécessaire à l'exécution des commandes, à la livraison, au service après-vente, aux obligations légales ou à la gestion d'une réclamation. Il lui est interdit de constituer ou réutiliser un fichier d'Acheteurs à des fins de prospection hors Destokr sans base légale propre et sans respecter les droits des personnes concernées.

14.2. Sans transfert de propriété au profit de Destokr, le Vendeur autorise Destokr à utiliser les données commerciales non personnelles qu'il renseigne ou qui sont générées par son activité sur la Plateforme, notamment les informations relatives aux produits et catégories, catalogues, niveaux et historiques de prix, stocks et variations de stocks, quantités proposées et vendues,

volumes, délais, performances logistiques, conversions, 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, ainsi que produire les résultats agrégés et anonymisés visés ci-après, dans le respect des obligations de confidentialité, des droits de propriété intellectuelle applicables et des règles de concurrence.

14.3. 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.

14.4. Destokr peut produire, à partir de l'activité de la Plateforme, des statistiques, indicateurs, tendances, analyses, benchmarks et jeux de données agrégés et anonymisés portant notamment sur les catégories, volumes, niveaux de prix, vitesse d'écoulement, zones géographiques, délais logistiques, fréquence de transaction, conversions, annulations, retours, réclamations et tendances de marché. Ces résultats peuvent être utilisés par Destokr, 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 coordonnées, historiques individuels de commande, données personnelles brutes ou données simplement pseudonymisées des utilisateurs.

14.5. Afin de limiter les risques de réidentification et de divulgation d'informations commercialement sensibles, Destokr peut appliquer notamment des seuils minimaux d'agrégation, la suppression ou le regroupement des valeurs rares, des regroupements par période, catégorie ou zone et un décalage temporel. Aucun indicateur individualisé de prix, stock, volume ou stratégie commerciale d'un utilisateur n'est communiqué à un concurrent identifié sous une forme permettant de le rattacher à cet utilisateur.

15. Acceptation électronique et preuve

15.1. Avant toute acceptation, les documents contractuels applicables sont accessibles par lien hypertexte depuis le parcours concerné et dans un format permettant leur conservation et leur reproduction. L'utilisateur peut les consulter, les télécharger ou les imprimer.

15.2. L'acceptation est matérialisée par une ou plusieurs cases non précochées accompagnées d'un libellé identifiant le document et sa version. Le Vendeur atteste en cochant la case avoir eu la possibilité d'en prendre connaissance et accepter le document concerné. L'ouverture ou le défilement intégral du document n'est pas une condition technique de validité de l'acceptation.

15.3. 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.

16. Modifications

Destokr peut modifier les présentes Conditions afin notamment de tenir compte de l'évolution de la Plateforme, de ses services, de la réglementation ou de ses prestataires. Toute modification substantielle est portée à la connaissance du Vendeur préalablement à son entrée en vigueur, par courrier électronique, notification dans la Plateforme ou tout autre support durable ; la notification indique la date prévue d'entrée en vigueur de la nouvelle version. Le Vendeur est invité à accepter la nouvelle version lors de sa prochaine connexion et, lorsque la nature de la modification le justifie, avant de poursuivre l'utilisation des services concernés. Par exception, une modification peut entrer en vigueur immédiatement lorsqu'elle est nécessaire pour respecter une obligation légale ou réglementaire, répondre à un risque de sécurité ou de fraude, ou adapter la Plateforme à une modification urgente imposée par un prestataire essentiel, notamment le prestataire de paiement. Les versions antérieures et les preuves d'acceptation sont conservées par Destokr.

17. Droit applicable et juridiction

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