

Conditions Générales d'utilisation du site internet  
<https://laruchequiditoui.be>  
Destinées aux Membres d'une Ruche

# LA RUCHE QUI DIT OUI !

Bienvenue à La Ruche qui dit Oui ! quand vous accédez à notre site web pour la première fois, vous devez accepter les conditions d'utilisations, alors s'il vous plaît, prenez quelques instants pour les lire. Vous pourrez si vous le souhaitez en faire une copie.

N'oubliez pas qu'utiliser notre site web vous engage juridiquement à en respecter les usages.

## 1. Définitions

**Membres** : consommateurs de la zone géographique de la Ruche à laquelle ils se sont inscrits afin de pouvoir bénéficier des offres des Producteurs.

**Offres** : fiches établies par les Producteurs récapitulant les caractéristiques de leurs produits et comprenant les modalités selon lesquelles ils entendent proposer lesdits produits à la vente, notamment leur quantité et leur prix.

**Producteurs** : fournisseurs de produits d'une zone géographique donnée qui proposent de les vendre directement aux Membres d'une Ruche.

**Ruche** : communauté créée et développée à l'initiative d'un Responsable de Ruche, réunissant les Membres et les Producteurs.

**Responsable de Ruche** : créateur d'une Ruche, qui en assure la gestion et l'animation, et est chargé de l'organisation de chacune des ventes réalisées au sein de sa Ruche et de la coordination de la remise aux Membres, par les Producteurs, des produits commandés.

## 2. Objet

**2.1** La Ruche qui dit Oui ! propose une plateforme accessible en ligne via ordinateur, tablette ou mobile à l'adresse <https://laruchequiditoui.be> (ci-après : le « **Site** ») permettant aux Membres d'une Ruche de commander des produits agricoles alimentaires ou tout autre bien de consommation courante (ci-après : les « **Produits** »), et de venir les récupérer à une date et dans une Ruche données.

**2.2** Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les modalités et conditions d'utilisation des services proposés sur le Site aux Membres d'une Ruche, ainsi que de définir les droits et obligations des parties mises en relation sur celui-ci ou utilisant les services qui y sont proposés (ci-après : les « **Services** »).

Peut également être amené à utiliser certains Services tout internaute qui navigue sur le

Site ou s'y inscrit sans toutefois adhérer à une Ruche (ci-après : les « **Visiteurs** »).

**2.3** Les présentes conditions générales sont accessibles et imprimables à tout moment par un lien direct en bas de page du Site.

**2.4** Elles peuvent être complétées le cas échéant par des conditions d'utilisation particulières à certains Services, lesquelles complètent les présentes conditions générales et, en cas de contradiction, prévalent sur ces dernières.

### **3. Exploitant du Site et des Services, contact**

**3.1** Le Site et les Services sont exploités par la société EQUANUM SRL, société par actions simplifiée immatriculée à la Banque Carrefour des Entreprises de Belgique sous le n° 651.679.454, dont le siège social est situé 60A rue des tanneurs, 1000 Bruxelles (Belgique), régulièrement désignée sur le Site par « la Ruche Mama » et dans le cadre des présentes « **La Ruche qui dit Oui !** » et “**Boeren en Buren**”.

**3.2** La Ruche qui dit Oui ! peut être contactée aux coordonnées suivantes, notamment pour toute réclamation :

Adresse postale : 60A rue des tanneurs, 1000 Bruxelles (Belgique)

Adresse électronique : [support@lrqdo.be](mailto:support@lrqdo.be), [helpdesk@boerenenburen.be](mailto:helpdesk@boerenenburen.be)

### **4. Accès au Site et aux Services**

**4.1** Les présentes conditions générales régissent les droits et obligations des Membres en relation avec les Ruches situées en Belgique. Sous réserve prévue à l'article 3.1, le Site et les Services sont accessibles :

- A toute personne physique disposant de la pleine capacité juridique pour s'engager au titre des présentes conditions générales. La personne physique qui ne dispose pas de la pleine capacité juridique ne peut accéder au Site et aux Services qu'avec l'accord de son représentant légal.
- A toute personne morale agissant par l'intermédiaire d'une personne physique disposant de la capacité juridique pour contracter au nom et pour le compte de la personne morale.

Le Site et les Services s'adressent à la fois aux particuliers et aux professionnels dans le cadre de leur activité.

### **5. Acceptation des conditions générales**

**5.1** L'acceptation des présentes conditions générales par les Membres est matérialisée par une case à cocher dans le formulaire d'inscription.

S'agissant des simples Visiteurs, leur utilisation du Site et/ou des Services entraîne leur acceptation des présentes conditions générales, sans restriction ni réserve.

**5.2** L'acceptation des présentes conditions générales ne peut être que pleine et entière. Toute

adhésion sous réserve est considérée comme nulle et non avenue. Le Membre d'une Ruche qui n'accepte pas d'être lié par les présentes conditions générales ne doit pas accéder au Site ni utiliser les Services.

## **6. Articulation avec l'intervention et les conditions générales de MangoPay**

**6.1** Les Membres sont expressément informés et acceptent que tous les paiements effectués à travers le Site, sont gérés par la société MANGOPAY S.A., société agréée en tant qu'établissement de monnaie électronique, immatriculée au RCS luxembourgeois sous le n° B173459, dont le siège social est situé 2, avenue Amélie, L-1125 Luxembourg (ci-après : « **MangoPay** »).

Les Membres contractent directement avec MangoPay s'agissant de la mise en œuvre de leurs paiements à travers le Site, en acceptant les conditions générales de MangoPay par le biais d'une case à cocher lors de leur inscription sur le Site.

En cas de contradiction entre les conditions générales de MangoPay et les présentes conditions générales, ces dernières prévalent.

**6.2** Dans le cadre des Services, les Membres transmettent à MangoPay toutes leurs instructions relatives aux paiements à travers leur Espace Personnel. En conséquence, les Membres mandatent expressément La Ruche qui dit Oui ! pour transmettre lesdites instructions à MangoPay, en leur nom et pour leur compte.

**6.3** La mise en œuvre des Services nécessitant celle de paiements, les Membres sont informés et acceptent que le refus de MangoPay d'accepter l'inscription d'un Membre en tant qu'utilisateur de ses propres services, de même que la fin du contrat entre un Membre et MangoPay, quel qu'en soit le motif, entraînera automatiquement et de plein droit la résolution du présent contrat entre La Ruche qui dit Oui ! et ce Membre ainsi que, par voie de conséquence, la fermeture du Compte de ce dernier.

Inversement, la fin du présent contrat entre La Ruche qui dit Oui ! et un Membre entraînera automatiquement et de plein droit la résolution du contrat entre ce Membre et MangoPay.

## **7. Inscription sur le Site**

**7.1** L'utilisateur peut s'inscrire sur le Site, mais ne deviendra Membre que s'il sélectionne une Ruche dans les modalités prévues à l'article « **Choix d'une Ruche** ».

L'utilisateur, devenu Membre ou non, peut en outre présenter une candidature pour devenir Responsable de Ruche ou Producteur, selon les modalités prévues dans les conditions générales d'utilisation destinées aux professionnels.

**7.2** L'inscription du Membre s'effectue sur le Site, par le biais d'un formulaire prévu à cet effet. Le Membre doit fournir l'ensemble des informations marquées comme obligatoires, notamment ses prénom, nom, adresse email, pays de résidence, et mot de passe. Toute inscription incomplète ne sera pas validée.

Cette inscription entraîne automatiquement l'ouverture d'un compte au nom du Membre concerné (ci-après : le « **Compte** »), lui donnant accès à un espace personnel (ci-après : « **l'Espace Personnel** ») qui lui permet de gérer son utilisation des Services, sous une forme et selon les moyens techniques que La Ruche qui dit Oui ! juge les plus

appropriés pour rendre lesdits Services.

**7.3** Le Membre garantit que toutes les informations qu'il donne dans le formulaire d'inscription sont exactes, à jour et sincères et ne sont entachées d'aucun caractère trompeur.

Il s'engage à mettre à jour ses informations dans son Espace Personnel en cas de modifications, afin qu'elles correspondent toujours aux critères susvisés.

**7.4** Le Membre est informé et accepte que les informations saisies aux fins de création de son Compte ou de mise à jour de son Espace Personnel valent preuve de son identité. Les informations qu'il saisit l'engage dès son inscription et pendant toute son utilisation du Site. La Ruche qui dit Oui ! se réserve le droit de vérifier, à tout moment, l'exactitude des données fournies par le Membre, et de lui demander tout document ou information complémentaire, le Membre s'obligeant à répondre sans délai à cette demande.

Le Membre est seul responsable de leur exactitude, de leur sincérité et de leur exhaustivité, La Ruche qui dit Oui ! ne pouvant en aucun cas être tenue responsable d'éventuelles erreurs, coquilles, omissions ou indications de nature à induire en erreur les Producteurs ou les Responsables de Ruche, du fait d'un manquement du Membre à la présente clause.

En aucun cas la responsabilité de La Ruche qui dit Oui ! ne saurait être engagée si la remise des Produits était rendue impossible dû à une erreur de commande imputable au Membre.

**7.5** Le Membre peut accéder à tout moment à son Espace Personnel après s'être identifié à l'aide de son identifiant de connexion ainsi que de son mot de passe, qu'il peut modifier à tout moment lors de son utilisation du Site.

Le Membre s'engage à utiliser personnellement les Services et à ne permettre à aucun tiers de les utiliser à sa place ou pour son compte, sauf à en supporter l'entière responsabilité.

Il est seul responsable du maintien de la confidentialité de son identifiant et de son mot de passe, tout accès au Site à l'aide de ces derniers étant réputé effectué par lui. Le Membre doit immédiatement contacter La Ruche qui dit Oui ! aux coordonnées mentionnées à l'article « **Exploitant du Site et des Services, contact** » s'il remarque que son Compte a été utilisé à son insu. Il reconnaît à La Ruche qui dit Oui ! le droit de prendre toutes mesures appropriées en pareil cas.

## **8. Description des Services**

Le Membre a accès aux Services qui suivent, sous une forme et selon les fonctionnalités et moyens techniques que La Ruche qui dit Oui ! juge les plus appropriés.

### **8.1 Choix d'une Ruche**

Tout utilisateur qui passe commande sur le Site est automatiquement inscrit en tant que Membre dans la Ruche dans laquelle il a passé commande.

Dès son inscription, La Ruche qui dit Oui ! suggère à l'utilisateur du Site une liste de Ruches à

proximité du code postal qu'il a renseigné lors de son inscription.

L'utilisateur du site peut également s'inscrire aux Ruches de son choix sans avoir passé commande dans la limite de 3 (trois) Ruches, en remplissant le formulaire prévu à cet effet. Il est alors invité à créer un profil, selon les moyens techniques que La Ruche Qui Dit Oui ! juge les plus appropriés.

## 8.2 Modules Discussion et Messagerie

### 8.2.1 Module Discussion

Le Module Discussion regroupe les Membres, Responsables de Ruche et Producteurs d'une même Ruche et leur permet d'échanger tout contenu sur le Site (ci-après : le « **Module Discussion** »).

On entend par « **Contenus** » les contenus de toute nature (rédactionnels, graphiques, audios, audiovisuels ou autres, en ce compris la dénomination et/ou l'image éventuellement choisies par le Membre pour l'identifier sur le Site) diffusés par les différents utilisateurs du Site dans le cadre des Services (Membres, Producteurs ou Responsable de Ruche).

Ces Contenus sont publics, tous les utilisateurs du Site pouvant y avoir accès en se rendant sur l'espace du Site dédié à la Ruche concernée, ce que les Membres acceptent expressément.

### 8.2.2 Module Messagerie

Les Membres ont accès à une messagerie leur permettant de communiquer avec les autres Membres de leur Ruche, les Producteurs et leur Responsable de Ruche (ci-après : le « **Module Messagerie** »).

## 8.3 Accès aux ventes des Produits

### 8.3.1 Description de l'organisation des ventes

Chaque Ruche comporte un espace (ci-après : l'« **Espace de Vente** ») au sein duquel les Membres passent directement leurs commandes auprès des

5

Producteurs (ci-après : les « **Commandes** ») et en règlent le prix. La vente de Produits est ainsi conclue directement entre les Membres et les Producteurs au sein de l'Espace de Vente de chaque Ruche (ci-après : la « **Vente** »).

Le Membre peut également passer physiquement sa commande dans une Ruche, étant précisé que son règlement devra intervenir par le biais du Site.

Le Responsable de Ruche ouvre la Vente et en informe les Membres au plus tard 96 (quatre-vingt-seize) heures avant la remise des Produits (ci-après : la « **Remise** »)

Le Responsable de Ruche peut ajouter de nouvelles Offres à tout moment au cours de la Vente.

Le Responsable de Ruche et le Producteur peuvent également modifier ou retirer des Offres de Produits à tout moment. De telles modifications ou retraits sont toutefois sans incidence sur les Commandes passées par les Membres avant la modification ou la suppression concernée.

Le Producteur est tenu irrévocablement par les Commandes passées sur ses Offres et ne peut en aucun cas refuser de les exécuter, pour quelque motif que ce soit, sous réserve des cas suivants :

- La force majeure, telle que définie dans le code civil ;
- L'indisponibilité du Produit, le cas échéant le Producteur est invité à préciser la cause ou le motif dans son Espace Personnel ;
- Lorsque le montant de commandes minimal requis par le Producteur n'est pas atteint.

Dans ce dernier cas, le Responsable de Ruche informe sans délai les Membres concernés de l'annulation de la Vente, sauf dans le cas où le Producteur accepte de la maintenir.

La Vente est automatiquement clôturée au plus tard la veille de la Remise à 3 heures du matin, étant précisé que la vente de certains Produits pourra être clôturée à tout moment pour des raisons d'organisation, de disponibilités des Produits ou de logistique (à titre d'illustration, pour les produits carnés ou laitiers).

Après la clôture de la Vente, La Ruche Qui Dit Oui ! émet un bon de commande pour chacun des Membres (ci-après : le « **Bon de Commande** »), récapitulant notamment le détail et le prix total de sa Commande, le prix par Produit acheté, ainsi que les informations relatives à la livraison (adresse, contact, date de Remise et plage horaire).

Le Bon de Commande est communiqué par le Responsable de Ruche aux Membres au plus tard 6 (six) heures avant la Remise.

### *8.3.2 Passation des Commandes*

Pour passer sa Commande, le Membre doit sélectionner les Produits de son choix à partir des Offres émises par les Producteurs puis sélectionnées par le Responsable de sa Ruche, pendant la période d'ouverture de la Vente.

Le Membre peut accéder au récapitulatif de son panier à tout moment tant que sa Commande n'est pas définitivement validée et peut corriger d'éventuelles erreurs dans les éléments saisis.

Néanmoins, dès la clôture de la Vente, le Membre est tenu irrévocablement par ses Commandes définitivement payées et ne peut en aucun cas les annuler, pour

quelque motif que ce soit, sauf à satisfaire les conditions prévues à l'article « **Délai de rétractation** ». De même, aucune nouvelle Commande ne pourra être passée après cette clôture.

La Ruche Qui Dit Oui ! met à disposition de chaque Membre un récapitulatif de ses Commandes et l'historique de ses règlements, accessible depuis son Espace Personnel.

#### **8.4 Achat de Cartes Cadeau**

La Ruche qui dit Oui ! propose désormais ses propres cartes cadeaux (les « **Cartes Cadeau** ») utilisables sur son Site.

La vente des Cartes Cadeau est exclusivement réservée aux utilisateurs inscrits sur le Site.

##### *8.4.1 Sélection et paiement des Cartes Cadeau*

Sur la page <https://laruchequiditoui.fr/fr/giftcards> ou directement sur le Site, le Membre peut acheter une ou plusieurs Carte(s) Cadeau dont la valeur est mentionnée sur le Site, via les moyens techniques appropriés mis à disposition par La Ruche qui dit Oui !.

Le prix est affiché en euros et toutes taxes comprises. Il correspond à la valeur nominale de la Carte Cadeau, déterminée par le Membre.

La totalité du prix de la Carte Cadeau est exigible lors de son paiement, le Membre ayant la possibilité de modifier sa commande avant de payer son achat.

Les présentes conditions générales d'utilisation sont accessibles aux Membres via un lien hypertexte renvoyant vers une page permettant leur enregistrement ou leur impression sur un support durable, qu'ils devront accepter préalablement à leur achat.

##### *8.4.2 Envoi des Cartes Cadeau*

Dès l'achat de la Carte Cadeau, un email de confirmation sera envoyé au Membre sur l'adresse email associée à son Compte, comprenant notamment

- le ou les code(s) correspondant(s) à la ou les Carte(s) Cadeau achetée(s) ; - la ou les Carte(s) Cadeau sur un support durable permettant leur impression ;
- la facture correspondante.

##### *8.4.3 Caractéristiques et utilisation*

Les Cartes Cadeau sont valables pour une durée de 12 (douze) mois suivant la date de leur émission, c'est-à-dire à compter de la date d'envoi de la Carte Cadeau. Les Cartes Cadeau sont utilisables dès le jour de la réception de l'email de confirmation par le Membre ; elles ne sont pas nominatives.

Les Cartes Cadeau sont acceptées comme moyen de paiement sur le Site et peuvent être

dépensées en une ou plusieurs fois pour les Commandes de Produits au travers des Ruches dans lesquelles le Membre est inscrit. En cas d'utilisation partielle du montant chargé sur la Carte Cadeau, le Membre ou le bénéficiaire de la Carte Cadeau aura la possibilité d'utiliser le solde de la Carte Cadeau lors de sa ou ses prochaine(s) Commande(s) sur le Site jusqu'à épuisement de ce montant. Elles ne peuvent donner lieu à aucune contrepartie monétaire sous quelque forme que ce soit, totalement ou partiellement.

## **9. Conditions financières**

### **9.1 Services gratuits**

L'accès au Site et aux Services sont fournis aux Membres à titre gratuit.

Les Membres n'auront à régler que le prix de leurs Commandes, selon les modalités prévues à l'article suivant.

### **9.2 Prix et paiement des Commandes de Produits passées sur le Site**

#### *9.2.1 Prix et paiement*

Les prix de vente des Produits sont affichés dans les Offres des Producteurs, sous leur responsabilité exclusive. Ils sont indiqués en euros, toutes taxes françaises comprises. Les prix de ventes fixés par les Producteurs incluent les commissions dues aux Responsables de Ruche concernés et à La Ruche Qui Dit Oui !

Le prix applicable est celui affiché dans l'Offre au moment de la passation de la Commande.

La totalité du prix des Produits est exigible à la passation de la Commande.

Ce paiement doit être effectué avant la clôture de la Vente, étant précisé qu'il pourra être effectué plus tôt s'agissant de la vente de certains Produits pour des raisons d'organisation, de disponibilités de certains Produits ou de logistique.

En cas d'échec de livraison des Produits, en raison d'un cas de force majeure, d'indisponibilité du Produit, ou lorsque le montant de commandes minimal requis par le Producteur n'est pas atteint, la somme correspondant au montant des Produits non livrés sera recréditée sur le compte du Membre concerné, à titre de remboursement.

Le paiement du prix s'effectue en ligne par carte bancaire, à travers le service de paiement sécurisé en ligne MangoPay ou par tout autre moyen qui sera proposé sur le Site au moment de la commande.

#### *9.2.2 Remise des Produits*

Le Membre s'engage à réceptionner les Produits qu'il a commandés au sein des Ruches dont il dépend, directement auprès des Producteurs ou de leur mandataire (livreur, ou animateur de Ruche désigné par le Producteur), le jour de Remise et pendant la plage horaire prévue.



Le Membre s'oblige à vérifier immédiatement et sur place la conformité des Produits avec le Bon de Commande, en présence du Responsable de Ruche. Si les Produits remis sont conformes, il récupère un bon de Remise (ci-après : le « **Bon de Remise** »).

Dans l'hypothèse où le Membre ne reçoit pas la totalité des Produits qu'il a commandés, il doit immédiatement en informer le Responsable de Ruche et le signaler sur le Bon de Remise.

Le Membre est informé et accepte qu'il ne peut en aucun cas solliciter le remboursement ou la Remise à une date ultérieure des Produits qu'il a commandés sans les réceptionner, ce qu'il accepte expressément.

La validation de la Remise des Produits entraîne l'émission des factures correspondantes, qui sont transmises aux Membres par tout moyen utile.

## **10. Droit de rétractation**

### **10.1 Absence de droit de rétractation pour les Produits susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement**

Le Membre est informé, conformément à l'article VI. 53 du Code de droit économique, que le droit de rétractation ne peut pas être exercé s'agissant des Produits qui sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement.

Le Membre est également informé que le droit de rétraction ne pourra pas être exercé après la Remise de certains Produits qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

### **10.2 Droit de rétractation applicable aux autres Produits et aux Cartes Cadeau**

Concernant les autres Produits, le Membre dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la date de réception des Produits ou Cartes Cadeau commandés, pour se rétracter sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception des éventuels frais de retour qui restent à sa charge et dont il devra s'acquitter.

Lorsque sa commande porte sur plusieurs Produits remis séparément, le délai ci-dessus court à compter de la réception du dernier Produit.

Le Membre qui souhaite exercer son droit de rétractation doit adresser au Responsable de Ruche, ou à La Ruche Qui Dit Oui ! aux coordonnées mentionnées à l'article « **Exploitant du Site et des Services, contact** », avant l'expiration du délai ci-dessus, le formulaire de rétractation annexé aux présentes conditions généralement dûment complété, ou une déclaration exprimant clairement sa volonté de se rétracter et comportant son numéro de Commande.

Les Produits ou Cartes Cadeau doivent impérativement être retournés à La Ruche Qui Dit Oui ! dans leur emballage d'origine, sans retard excessif et au plus tard dans les 14 (quatorze) jours suivant la communication, par le Membre, de sa volonté de se rétracter. Ils doivent être accompagnés d'une copie de la facture d'achat correspondante. Le Membre est réputé responsable en cas de détérioration des Produits lors de leur retour à

La Ruche Qui Dit Oui !.

Le Membre sera remboursé dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 14 (quatorze) jours à compter de la date de réception effective par La Ruche Qui Dit Oui ! de la demande de rétractation de l'intégralité des sommes versées pour sa Commande, déduction faite le cas échéant des frais de retour, qui resteront à sa charge. La Ruche Qui Dit Oui ! se réserve toutefois le droit de différer ce remboursement jusqu'à la récupération effective des Produits.

## **11. Convention de preuve**

Le Membre reconnaît et accepte expressément :

- que les données recueillies sur le Site et les équipements informatiques de La Ruche Qui Dit Oui ! font foi de la réalité des opérations intervenues dans le cadre des présentes, - que ces données constituent le principal mode de preuve admis entre les parties.

Le Membre peut accéder à ces données dans son Espace Personnel.

## **12. Obligations des Membres**

**12.1** Le Membre reconnaît avoir pris connaissance sur le Site des caractéristiques et contraintes, notamment techniques, de l'ensemble des Services. Il est seul responsable de son utilisation des Services, et notamment des relations qu'il pourra nouer avec les autres utilisateurs du Site, et des informations qu'il leur communiquera dans le cadre des Services.

Il lui appartient d'exercer la prudence et le discernement appropriés dans ces relations et communications. Le Membre s'engage en outre, dans ses échanges avec les autres utilisateurs, à respecter les règles usuelles de politesse et de courtoisie.

**12.2** Le Membre s'engage à faire un usage strictement personnel des Services. Il s'interdit en conséquence de céder, concéder ou transférer tout ou partie de ses droits ou obligations au titre des présentes à un tiers, de quelque manière que ce soit.

**12.3** Le Membre s'engage à fournir à La Ruche Qui Dit Oui ! toutes les informations nécessaires à la bonne exécution des Services. Plus généralement le Membre s'engage à coopérer activement avec La Ruche Qui Dit Oui ! en vue de la bonne exécution des présentes.

**12.4** Le Membre est seul responsable de l'ensemble des Contenus qu'il choisit de diffuser à travers le Site.

Il garantit à La Ruche Qui Dit Oui ! qu'il dispose de tous les droits et autorisations nécessaires à la diffusion de ces Contenus.

Il s'engage à ce que lesdits Contenus soient licites, ne portent pas atteinte à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou aux droits de tiers, n'enfreignent aucune disposition législative ou réglementaire et plus généralement, ne soient aucunement susceptibles de mettre en jeu la responsabilité civile ou pénale de La Ruche Qui Dit Oui !.

Le Membre s'interdit ainsi de diffuser, notamment et sans que cette liste soit exhaustive :

- des Contenus pornographiques, obscènes, indécents, choquants ou inadaptés à un public familial, diffamatoires, injurieux, violents, racistes, xénophobes ou révisionnistes,
- des Contenus contrefaisants,
- des Contenus attentatoires à l'image d'un tiers,
- des Contenus promotionnels pour des sites tiers, concurrents ou non,
- des Contenus mensongers, trompeurs ou proposant ou promouvant des activités illicites, frauduleuses ou trompeuses,
- des Contenus nuisibles aux systèmes informatiques de tiers (tels que virus, vers, chevaux de Troie, etc.),
- et plus généralement des Contenus susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers ou d'être préjudiciables à des tiers, de quelque manière et sous quelque forme que ce soit.

**12.5** Le Membre reconnaît que les Services lui offrent une solution supplémentaire, non alternative, de commander des produits agricoles alimentaires ou tout autre bien de consommation courante, et que cette solution ne saurait se substituer aux autres moyens dont le Membre peut disposer par ailleurs pour atteindre le même objectif.

**12.6** Le Membre est informé et accepte que la mise en œuvre des Services nécessite qu'il soit connecté à internet et que la qualité des Services dépend directement de cette connexion, dont il est seul responsable.

### **13. Comportements prohibés**

**13.1** Il est strictement interdit d'utiliser les Services aux fins suivantes :

- l'envoi d'emails non sollicités et/ou de prospection ou sollicitation commerciale, 11
- la publication sur le Site, ou par messages privés à d'autres utilisateurs de La Ruche Qui Dit Oui !, de messages promotionnels vers un autre site tiers,
- les manipulations destinées à améliorer le référencement d'un site tiers, - l'exercice d'activités illégales, frauduleuses ou portant atteinte aux droits ou à la sécurité des tiers,
- l'atteinte à l'ordre public ou la violation des lois et règlements en vigueur, - l'intrusion dans le système informatique d'un tiers ou toute activité de nature à nuire, contrôler, interférer, ou intercepter tout ou partie du système informatique d'un tiers, en violer l'intégrité ou la sécurité,
- la collecte et l'agrégation de toute information présente sur le Site sans autorisation expressément donnée par La Ruche Qui Dit Oui !,
- l'aide ou l'incitation, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, à un ou plusieurs des actes et activités décrits ci-dessus,
- et plus généralement toute pratique détournant les Services à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été conçus.

**13.2** Il est strictement interdit aux Membres de copier et/ou de détourner à leurs fins ou à celles de tiers le concept, les technologies ou tout autre élément du Site.

**13.3** Sont également strictement interdits :

- tous comportements de nature à interrompre, suspendre, ralentir ou empêcher la continuité des Services,
- toutes intrusions ou tentatives d'intrusions dans les systèmes de La Ruche Qui Dit Oui !,
- tous détournements des ressources système du Site,
- toutes actions de nature à imposer une charge disproportionnée sur les infrastructures de ce dernier,
- toutes atteintes aux mesures de sécurité et d'authentification,
- tous actes de nature à porter atteinte aux droits et intérêts financiers, commerciaux ou moraux de La Ruche Qui Dit Oui ! ou des usagers de son Site,
- toutes actions visant à supprimer, cacher ou déplacer les messages publicitaires ou promotionnels présents sur le Site et enfin plus généralement,
- tout manquement aux présentes conditions générales.

**13.4** Il est strictement interdit de monnayer, vendre ou concéder tout ou partie de l'accès aux Services ou au Site, ainsi qu'aux informations qui y sont hébergées et/ou partagées.

#### **14. Garantie des Membres**

Le Membre garantit La Ruche Qui Dit Oui ! contre toutes plaintes, réclamations, actions et/ou revendications quelconques que La Ruche Qui Dit Oui ! pourrait subir du fait de la violation de l'une quelconque de ses obligations ou garanties aux termes des présentes conditions générales.

Il s'engage à indemniser La Ruche Qui Dit Oui ! de tout préjudice qu'elle subirait et à lui payer tous les frais, charges et/ou condamnations qu'elle pourrait avoir à supporter de ce fait.

#### **15. Sanctions des manquements**

Le Membre est informé et accepte que son obligation de loyauté et de non-concurrence constitue une obligation essentielle pour La Ruche qui dit Oui !.

Par conséquent, en cas de publicité d'un site tiers mise en ligne par le Membre sur son Site, d'incitation à rejoindre un réseau concurrent, ou pour tout acte de dénigrement à l'encontre de La Ruche qui dit Oui !, cette dernière se réserve le droit de résoudre son accès à tout ou partie des Services, avec effet immédiat, par lettre, fax ou email.

La résolution prend effet de plein droit à la date d'envoi par La Ruche qui dit Oui ! de l'écrit adressé au Membre en application de la présente clause. Elle entraîne automatiquement et sans mise en demeure préalable la suppression du Compte du Membre, sans préjudice des autres conséquences éventuellement induites en application des présentes conditions générales.

En tout état de cause, et en cas de manquement à l'une quelconque des stipulations des présentes conditions générales ou, plus généralement, d'infraction aux lois et règlements en vigueur par un Membre, La Ruche Qui Dit Oui ! se réserve le droit de prendre toute mesure appropriée et notamment de :

- suspendre l'accès aux Services du Membre auteur du manquement ou de l'infraction, ou y ayant participé,
- supprimer tout Contenu mis en ligne sur le Site,
- publier sur le Site tout message d'information que La Ruche Qui Dit Oui ! jugera

- utile,
- avertir toute autorité concernée,
  - engager toute action judiciaire.

## **16. Responsabilité de La Ruche Qui Dit Oui !**

**16.1** La Ruche Qui Dit Oui ! intervient en qualité de courtier en ce qu'elle met à disposition des Membres une plateforme, ainsi que des outils et moyens techniques permettant la rencontre entre les Membres et les Producteurs en vue de la conclusion entre eux de contrats de vente. Sa responsabilité se limite à la fourniture de ces moyens, tels que décrits aux présentes conditions générales.

La Ruche Qui Dit Oui ! agit en son nom personnel et ne passe aucun acte juridique au nom et pour le compte des Membres.

La Ruche Qui Dit Oui ! ne garantit notamment pas la bonne marche des Ruches qui sont sous la seule responsabilité des Responsables de Ruche, ni la bonne exécution des contrats conclus entre les Membres et les Producteurs. Elle n'offre pas non plus de garantie aux Responsables de Ruche ou aux Producteurs en termes de débouchés ou de volume de clientèle, pas plus qu'elle n'est redevable envers les Responsables de Ruche et les Membres d'une quelconque garantie quant au nombre et à la diversité des Producteurs.

La Ruche Qui Dit Oui ! n'est pas partie au contrat de vente entre les Membres et les Producteurs ou tout autre contrat conclu entre Membres du Site et, de manière générale, ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée au titre des difficultés pouvant intervenir lors de la conclusion ou de l'exécution de ces contrats.

La Ruche Qui Dit Oui ! n'est pas non plus en possession physique des Produits vendus à travers le Site.

Elle ne pourrait voir sa responsabilité engagée s'agissant (i) de la conformité des Offres aux lois et règlements en vigueur (ii) de la conformité des Produits, de leur conditionnement et/ou étiquetage aux dispositions légales et réglementaires (iii) de la conformité de la livraison des Produits aux stipulations contractuelles et de l'existence de possibles vices cachés, (iv) des risques liés au transport, au stockage, à leur conservation et la remise des Produits, ou encore (v) du respect des règles d'hygiène et d'entretien., ces responsabilités incombant au seul Producteur.

**16.2** La Ruche Qui Dit Oui ! n'a pas nécessairement connaissance des Contenus mis en ligne par les Membres dans le cadre des Services, sur lesquels elle n'effectue aucune modération, sélection, vérification ou contrôle d'aucune sorte et à l'égard desquels elle n'intervient qu'en tant que prestataire d'hébergement.

En conséquence, La Ruche Qui Dit Oui ! ne peut être tenue pour responsable des Contenus, dont les auteurs sont des tiers, toute réclamation éventuelle devant être dirigée en premier lieu vers l'auteur des Contenus en question.

Les Contenus préjudiciables à un tiers peuvent faire l'objet d'une notification à La Ruche Qui Dit Oui ! selon les modalités prévues par la loi belge de l'économie numérique, La Ruche Qui Dit Oui ! se réservant de prendre les mesures décrites à l'article « **Sanction des manquements** »

**16.3** Les Services sont fournis par La Ruche Qui Dit Oui ! tels qu'ils ont détaillés sur le Site et dans les présentes conditions générales. La Ruche Qui Dit Oui ! ne garantit notamment pas aux Membres (i) que les Services, soumis à une recherche constante pour en améliorer notamment la performance et le progrès, seront totalement exempts d'erreurs, de vices ou défauts, (ii) que les Services, étant standards et nullement proposés à la seule intention d'un Membre donné en fonction de ses propres contraintes personnelles, répondront spécifiquement à ses besoins et attentes.

**16.4** La Ruche Qui Dit Oui ! se réserve la faculté d'interrompre momentanément l'accès au Site pour des raisons de maintenance. Elle ne saurait être tenue responsable des difficultés ou impossibilités momentanées d'accès au Site qui auraient pour origine des circonstances qui lui sont extérieures, la force majeure, ou encore qui seraient dues à des perturbations des réseaux de télécommunications.

## **17. Durée des Services, désinscription**

**17.1** Les Services sont souscrits pour une durée indéterminée.

**17.2** Le Membre peut à tout moment décider de ne plus adhérer à une Ruche et/ou en changer, à travers son Espace Personnel. Le Membre qui n'adhère plus à aucune Ruche retrouve le statut de simple Visiteur.

**17.3** De la même manière, le Membre est expressément informé et accepte que la fin du contrat MangoPay, quel qu'en soit le motif, entraînera automatiquement et de plein droit la fin de son statut de Membre et la substitution à celui-ci du statut de Visiteur, les Services accessibles aux Membres ne pouvant pas être pleinement mis en œuvre en l'absence de Porte-Monnaie Électronique.

**17.4** De manière générale, le Membre peut se désinscrire du Site à tout moment à travers son Espace Personnel.

La désinscription est effective immédiatement, le Membre n'a alors plus accès aux Services.

Les Commandes en cours de réalisation que le Membre aura pu passer avant sa désinscription seront annulées et remboursées au Membre.

S'il n'annule pas sa commande avant la fin de la vente, le membre est expressément informé et accepte que sa commande ne pourra pas lui être remboursée, et que sa désinscription ne pourra être effective qu'une fois la vente terminée.

## **18. Propriété intellectuelle**

Les systèmes, logiciels, structures, infrastructures, bases de données et contenus de toute nature (textes, images, visuels, musiques, logos, marques, base de données, etc ...) exploités par La Ruche Qui Dit Oui ! au sein du Site et sur tout autre support sont protégés par tous droits de propriété intellectuelle ou droits des producteurs de bases de données en vigueur. Tous désassemblages, décompilations, décryptages, extractions, réutilisations, copies et plus généralement, tous actes de reproduction, représentation, diffusion et utilisation de l'un quelconque de ces éléments, en tout ou partie, sans l'autorisation de La Ruche Qui Dit Oui ! sont

strictement interdits et pourront faire l'objet de poursuites judiciaires.

## **19. Autorisation de diffusion de l'image et des témoignages**

Le Membre autorise expressément La Ruche Qui Dit Oui ! à faire usage de son image de profil, aux fins d'illustration sur le Site ou de promotion de celui-ci, par tout moyen et sur tout support, pour le monde entier, pour la durée de l'inscription du Membre sur le Site. Cette autorisation est consentie à titre gratuit.

Pendant la durée de leur utilisation des Services, les Membres autorisent La Ruche Qui Dit Oui ! à utiliser les témoignages qu'ils publient sur le Site (ci-après : les « **Témoignages** ») pour la promotion de celui-ci, selon les modalités suivantes :

- ils consentent à ce que leurs Témoignages soient diffusés à titre gracieux par La Ruche Qui Dit Oui ! sur le Site et sur tous autres sites internet français ou étrangers, édités par toutes sociétés avec lesquelles La Ruche Qui Dit Oui ! a des accords ;
- ils consentent à ce que leurs Témoignages soient diffusés par La Ruche Qui Dit Oui ! par tout moyen et sur tout support aux fins de promotion du Site ;
- ils acceptent que leurs Témoignages soient traduits en toutes langues ;
- ils reconnaissent et acceptent que les Témoignages pourront faire l'objet de modifications, notamment quant à leur cadrage, leur format et leurs couleurs ;
- ainsi que d'altérations ou de dégradations dans leur qualité, en fonction des contraintes techniques du Site ;
- ils renoncent à demander à La Ruche Qui Dit Oui ! une quelconque rémunération, redevance, indemnité ou compensation financière à ce titre.

## **20. Publicité**

La Ruche Qui Dit Oui ! se réserve la faculté d'insérer sur toute page du Site et dans toute communication aux Membres tous messages publicitaires ou promotionnels sous une forme et dans des conditions dont La Ruche Qui Dit Oui ! sera seule juge. Plus généralement, les Membres déclarent être informés que La Ruche Qui Dit Oui ! pourra diffuser tout contenu publicitaire et promotionnel sur le Site et dans ses communications aux Membres.

Ces contenus ne seront toutefois relatifs qu'aux Producteurs, aux Ruches ou à La Ruche Qui Dit Oui ! elle-même, pour sa propre promotion.

## **21. Liens et sites tiers**

La Ruche Qui Dit Oui ! ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de la disponibilité technique de sites internet exploités par des tiers, y compris ses éventuels partenaires, auxquels les Membres accèderaient par l'intermédiaire du Site.

La Ruche Qui Dit Oui ! n'endosse aucune responsabilité au titre des contenus, publicités, produits et/ou services disponibles sur de tels sites tiers dont il est rappelé qu'ils sont régis par leurs propres conditions d'utilisation.

La Ruche Qui Dit Oui ! n'est pas non plus responsable des transactions intervenues entre un Membre et un quelconque annonceur, professionnel ou commerçant, y compris ses éventuels partenaires, vers lequel le Membre serait orienté par l'intermédiaire du Site, et ne saurait en

aucun cas être partie à quelques litiges éventuels que ce soit avec ces tiers concernant notamment la livraison de produits et/ou services, les garanties, déclarations et autres obligations quelconques auxquelles ces tiers sont tenus.

## **22. Données à caractère personnel**

Dans le cadre de l'utilisation du Site par les Membres, La Ruche Qui Dit Oui ! est amenée à collecter et traiter certaines données à caractère personnel les concernant.

Pour en savoir plus, chaque Membre est invité à lire attentivement [la Politique de Confidentialité](#) du Site relative aux données à caractère personnel des Membres collectées pour les besoins des Services (ci-après : la « **Politique de Confidentialité** »).

Conformément à la réglementation applicable à la protection des données à caractère personnel et en particulier le règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016, dit Règlement général sur la protection des données (le « **RGPD** »), les Membres disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et à la portabilité des données les concernant et peuvent également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement et, dans les cas prévus par la loi, demander la limitation du traitement de ces données.

Pour exercer ces droits, la Société invite chaque Utilisateur à adresser un e-mail à [privacy@lrqdo.be](mailto:privacy@lrqdo.be) ou un courrier postal à l'adresse citée à l'article 3.2.

## **23. Modifications**

**23.1** La Ruche Qui Dit Oui ! se réserve la faculté de modifier à tout moment les présentes conditions générales.

**23.2** Chaque Membre sera informé de ces modifications par tout moyen utile.

S'il n'accepte pas les conditions générales modifiées, il doit se désinscrire des Services selon les modalités prévues à l'article « **Durée des Services, désinscription** ».

**23.3** Les conditions générales modifiées s'appliquent immédiatement aux simples Visiteurs qui utilisent les Services après leur entrée en vigueur. Les Visiteurs sont donc invités à consulter régulièrement sur le Site la dernière version en vigueur des conditions générales.

**23.4** Tout Membre qui a recours aux Services postérieurement à l'entrée en vigueur des conditions générales modifiées est réputé avoir accepté ces modifications.

## **24. Loi applicable et juridiction**

Les présentes conditions générales sont régies par la loi belge.

En cas de contestation sur la validité, l'interprétation et/ou l'exécution des présentes conditions générales, les parties conviennent que les tribunaux belges seront exclusivement compétents pour en juger, sauf règles de procédure impératives contraires.

## **25. Médiation**



Chaque Membre dispose du droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable de tout litige portant sur l'exécution des présentes qui l'opposerait à La Ruche Qui Dit Oui !, dans les conditions prévues aux articles Code de Droit économique. Il peut contacter à cette fin le médiateur de la consommation suivant :

North Gate II  
Boulevard du Roi Albert II 8 bte 1  
1000 Bruxelles  
Tél : +32 2 702 52 20  
E-mail : [contact@mediationconsommateur.be](mailto:contact@mediationconsommateur.be)

En cas de réclamation éventuellement formulée par un consommateur européen, qui n'aurait pas trouvé de solution amiable auprès du service client de La Ruche Qui Dit Oui !, ledit consommateur pourra utiliser la plateforme européenne de règlement des litiges de droit de la consommation accessible à l'adresse url suivante :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

## **26. Entrée en vigueur**

Les présentes conditions générales sont entrées en vigueur le octobre 2023

### **Annexe 1 – Formulaire de rétractation**

A l'attention de :

#### **La Ruche qui dit Oui !**

60a rue des Tanneurs - 1000 Bruxelles (Belgique)

Adresse électronique : [support@lrqdo.be](mailto:support@lrqdo.be), [helpdesk@boerenenburen.be](mailto:helpdesk@boerenenburen.be)

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat de vente portant sur la commande suivante :

**[à compléter]**

Nom du (des) Membre(s) :

Adresse du (des) Membre(s) :

Signature du (des) Membre(s) :

(uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

Date :