

## CONDITIONS D'UTILISATION

*Dernière modification le 25 septembre 2022.*

### 1. INTRODUCTION

1.1. Bienvenue sur l'application/le site Web Suspend-us.com, propriété de Suspend'us, Avenue Perdtemps 19, 1260 Nyon, Suisse ("Suspend'us" ou «nous»).

1.2. Suspend'us a pour mission **de permettre à des personnes en précarité la consommation gratuite (ou en partie) d'un bien ou d'un service**. Notre association Suspend'us est à but non lucratif et reconnue d'utilité publique. Nous ne faisons donc pas de bénéfices.

1.3. Nous offrons au consommateur final («bénéficiaire») la possibilité de d'avoir accès à des biens alimentaires et autres produits offerts par des donateurs (« donateurs »), disponibles dans des épiceries, restaurants, supermarchés, boulangeries, salons de coiffure etc., («commerçants») qui s'affichent sur notre plateforme.

1.4. Les **présentes Conditions générales («Conditions») régissent les relations entre nous et toute personne**, en particulier les bénéficiaires, les donateurs, les commerçants et les visiteurs sur le présent site. Ces conditions s'appliquent pour tous les dons qui sont offerts sur notre site Web ou sur notre application («plateforme»). Les conditions générales **sont régulièrement mises à jour et publiées sur notre site ici. Nous vous invitons donc à consulter régulièrement notre site pour prendre connaissance de la dernière version actualisée** des conditions générales **qui s'applique**. Nous nous réservons le droit de modifier les conditions générales en tout temps selon notre libre appréciation.

1.5. En effectuant un don (comme défini ci-dessous), le donateur accepte les conditions générales. Il appartient, au donateur prendre connaissance des présentes conditions au préalable avant d'effectuer un don sur la plateforme.

1.6 En s'inscrivant sur la plateforme, le commerçant accepte les conditions générales. Il appartient, au donateur de prendre connaissance des présentes conditions au préalable avant d'effectuer un don sur la plateforme.

### 2. CONCEPT Suspend'us

2.1. Les dons sont mis à disposition des bénéficiaires par géolocalisation sur la plateforme. Le bénéficiaire peut consommer les produits équivalents à un don d'un montant maximal fixé par catégorie de commerce, en se présentant chez les commerçants et sur présentation de sa Carte Culture Caritas/VD, FR ou de sa carte Suspend'us. Le commerçant doit exiger l'une des cartes, condition indispensable à l'obtention d'un produit. (Comme défini ci-dessous).

2.2. Les dons sont réservés exclusivement aux titulaires de la Carte Culture Caritas/VD, FR ou de la carte Suspend'us nominatives, respectivement attribuées par Caritas/VD, FR à toutes les personnes ayant droit aux subsides de l'Etat pour le paiement de leur assurance-maladie de base, et par les associations partenaires de Suspend'us à toutes personnes en précarité ayant fait l'objet d'une évaluation financière.

2.3. Dès qu'un bénéficiaire consomme un produit et que le commerçant lui offre ce produit, le commerçant s'engage à mettre à jour manuellement et immédiatement son compte sur la

plateforme. Il inscrit dans son espace commerçant le montant alloué des produits qu'il a offert. Ce montant est alors déduit du montant total des dons affecté à son établissement. Il inscrit aussi le type de carte et le numéro de carte de la personne.

2.4. La prestation de Suspend'us se limite exclusivement à servir d'intermédiaire entre les donateurs et les commerçants participants pour la mise à disposition de dons en argent versés sur la plateforme et les commerçants participants en faveur des bénéficiaires. Suspend'us s'engage à faire ses meilleurs efforts pour respecter les conditions générales sans garantie de résultat.

### **3. CONSENTEMENT ET ENGAGEMENTS DES DONATEURS ET COMMERCANTS**

3.1. Suspend'us requiert des donateurs et commerçants qu'ils acceptent et respectent les conditions générales en s'inscrivant sur la plateforme. Suspend'us n'intervient pas dans la relation entre le commerçant et le bénéficiaire.

3.2. En effectuant leur don, les donateurs acceptent que le versement du don sur la plateforme intervienne de manière irrévocable et non remboursable et que les montants ainsi versés soient utilisés par Suspend'us selon les conditions générales. Suspend'us ne sert ainsi que de lieu de paiement pour les donateurs en vue de rémunérer les commerçants qui remettent les biens aux bénéficiaires. Suspend'us ne divulguera pas l'identité d'un donateur aux autres donateurs, aux commerçant ou aux bénéficiaires.

3.3 En s'inscrivant sur la plateforme, le commerçant s'engage à délivrer les biens mis à disposition au moyen des dons reçus sur la plateforme aux bénéficiaires aux conditions cumulatives suivantes :

3.3.1 Les biens et services mis à disposition des bénéficiaires doivent être conformes aux réglementations applicables et être propres à la consommation au moment de leur retrait. Il ne doit pas s'agir de produits périmés ou invendables. Les biens et services mis à disposition doivent respecter les conditions générales.

3.3.2 Les biens ne seront remis qu'aux bénéficiaires qui présentent les cartes susmentionnées et qui sont majeurs. Un mineur titulaire d'une carte Culture Caritas/VD ou FR ou d'une carte Suspend'us peut obtenir une prestation s'il est accompagné d'un parent lui-même titulaire d'une carte. Les biens et services doivent être remis dans le respect des conditions générales.

3.3.3 Les biens remis doivent servir à l'usage personnel du bénéficiaire et dès lors les biens remis ne doivent être remis que dans une quantité qui ne dépasse la quantité requise pour un usage personnel, et dans la limite du montant maximal journalier défini dans les conditions générales.

3.4. En cas de violation des conditions générales par un donateur ou un commerçant, Suspend'us se réserve le droit d'exclure, en tout temps et selon sa libre appréciation, de la plateforme tout donateur et/ou tout commerçant.

#### **4. COORDONNÉES ET SERVICE CLIENTÈLE DE Suspend'us**

Toute question, feedback ou information peuvent nous être adressés comme suit :

Suspend'us  
c/o Oriol  
Avenue Perdttemps 19  
1260 Nyon  
Suisse

contact@suspend-us.com

#### **5. INSCRIPTION SUR LA PLATEFORME ET DONS**

5.1. En s'inscrivant, le donateur confirme l'exactitude de ses données, en particulier son nom, son âge, ses coordonnées de paiement et son adresse email.

De même, en créant son compte sur la plateforme, le commerçant confirme l'exactitude de ses données, en particulier son nom, ses coordonnées bancaires et son adresse email.

5.2. La validation du don par le donateur et sa visualisation sur la plateforme ne peuvent se faire qu'après le paiement par le donateur sur la plateforme. Pour ce faire, le donateur a le choix de payer sans créer de compte ou il peut se créer un compte sur la plateforme avec un mot de passe personnel.

5.3. Le donateur est responsable de la confidentialité de ses données d'accès.

#### **RESPONSABILITE CONCERNANT LES BIENS ET SERVICES**

5.4. Suspend'us agit exclusivement comme intermédiaire pour mettre en relation le montant du don alloué par un donateur avec un commerçant participant. Suspend'us n'assume aucune responsabilité pour le choix des produits et services offerts par le commerçant ni pour l'exécution du don par le commerçant en faveur du bénéficiaire.

5.5. Suspend'us n'est pas responsable de la fabrication, de l'achat, du stockage, de l'usage, de la production, de la transformation, de la qualité, des constituants, des allergènes ou de la gestion des produits, de l'étiquetage, du conditionnement, de la livraison ou du traitement des produits et/ou services offerts aux bénéficiaires. Le commerçant conserve la seule responsabilité à cet égard comme pour tout produit ou service vendu à un client.

Suspend'us n'assume aucune responsabilité pour le respect des lois applicables, y compris la législation alimentaire applicable relative à la fabrication, l'achat, le stockage, la préparation, la production, la transformation, l'étiquetage, la livraison et la gestion des denrées alimentaires. Le commerçant conserve la seule responsabilité à cet égard comme pour tout produit ou service vendu à un client.

5.8. Lors du retrait (comme défini ci-dessous), le commerçant met à la disposition du bénéficiaire des informations sur la liste des constituants, des allergènes et d'autres informations sur le produit relatives au marquage. Tous les produits retirés chez un commerçant partenaire via la plateforme

Suspend-us.com doivent être consommés immédiatement après leur retrait et/ou selon les instructions de l'étiquette produit ou du commerçant.

5.9. Suspend'us n'est pas responsable de la non-exécution ou de l'exécution tardive des obligations liées aux produits, y compris la fabrication, l'achat, le stockage, la préparation, la production, la transformation, l'étiquetage, la livraison, la qualité, les constituants, les allergènes ou la gestion des produits.

## **INFORMATIONS DISPONIBLES SUR LA PLATEFORME**

5.6. Le donateur et le bénéficiaire trouvent des informations sur les commerçants participants sur la plateforme. Ces informations ne servent que de renseignements et doivent permettre au donateur de choisir à quel commerçant le donateur souhaite affecter son don, et au bénéficiaire d'évaluer son besoin parmi les biens et services disponibles auprès des commerçants avant de venir retirer un produit ou un service.

Le donateur, le commerçant et le bénéficiaire acceptent que parfois la plateforme ne soit pas mise à jour et que l'offre réelle de dons et les montants à offrir ne correspondent pas à ceux indiqués sur la plateforme. Dans ces cas, Suspend'us n'assume aucune responsabilité.

Il incombe aux commerçants de mettre à jour les informations sur les montants disponibles et de veiller à ce qu'elles soient réellement correctes et actualisées dès que le produit ou le service ont été consommés. Suspend'us n'assume aucune responsabilité à cet effet.

## **6. GEOLOCALISATION DES COMMERCANTS ET DONS**

6.1. Sur la plateforme, le donateur trouve la liste des commerçants partenaires en activité. Les commerçants autorisent la plateforme à faire usage de services de géolocalisation, l'appli localise les commerçants chez qui attribuer des dons. Dès que le donateur a sélectionné le commerçant et le montant de son don, il achève l'exécution de son don en cliquant sur « fais un don », et saisit ses coordonnées de carte bancaire. Le don est alors comptabilisé sur la plateforme comme définitif, et reste en attente de retrait d'un bien ou service par un bénéficiaire auprès d'un commerçant.

6.2. Le donateur peut filtrer son choix de don par localisation et catégorie de commerce. Le bénéficiaire peut lui aussi filtrer son choix de produit par localisation et catégorie de commerce en tenant compte de la disponibilité des dons chez un ou plusieurs commerçants spécifiques.

6.3. La présentation des commerçants sur la plateforme ne constitue qu'une invitation aux donateurs à choisir le type de commerce auprès de qui ils/elles faire un don.

6.4. La présentation des dons sur la plateforme ne constitue qu'une invitation aux bénéficiaires à retirer un produit chez un commerçant.

6.5. Un don d'un donateur fait sur la plateforme est considéré comme un crédit alloué par le donateur au commerçant.

6.6. Le don est validé par le commerçant lors du retrait d'un produit par le bénéficiaire. Le commerçant a l'obligation de mettre à jour les transactions au fur et à mesure de la libération de produits, au minimum une fois par jour.

## **7. CONFIRMATION DE PAIEMENT**

7.1. Après paiement par le donateur, Suspend'us génère automatiquement la géolocalisation et le montant du don chez le commerçant correspondant. Suspend'us informe par email le donateur que la demande de paiement a été reçue du commerçant et que le paiement est en cours de traitement par la plateforme Suspend'us (« confirmation de paiement »).

7.2. Le donateur a la possibilité de sauvegarder la confirmation de son paiement.

## **8. DROIT DE REFUS DE LIBERATION D'UN DON PAR LE COMMERCANT**

8.1. Le concept de Suspend'us est d'offrir gratuitement aux bénéficiaires des biens de leur choix. Tout abus d'usage de la Carte Culture Caritas/VD, FR et de la carte Suspend'us (tel que prêt à une tierce personne, multiple usage le même jour ou la même semaine chez un même commerçant ou un commerçant de même catégorie) autorise le commerçant à refuser de remettre un bien ou service à un bénéficiaire, et donc de refuser de libérer un don en faveur d'un bénéficiaire.

8.2. Les dons sont destinés au plus grand nombre de personnes en précarité. Les dons par bénéficiaire sont limités à un montant fixé par Suspend'us par catégorie de biens et services.

8.3. Si le produit souhaité par le bénéficiaire chez un commerçant dépasse le montant fixé affiché par commerce, le bénéficiaire doit compléter le paiement du produit en payant lui-même directement la différence au commerçant.

8.4. Le commerçant informe Suspend'us de sa décision de faire usage du droit de refus de libération d'un don en utilisant l'adresse email [contact@suspend-us.com](mailto:contact@suspend-us.com).

## **9. RETRAIT DES PRODUITS ET SERVICES**

9.1. Les dons alloués aux commerçants sur la plateforme doivent être conservés pour les bénéficiaires potentiels pendant une durée de deux ans, s'ils ne sont pas retirés dans l'intervalle. La géolocalisation, la description du commerce et les détails sur les jours et horaires d'ouverture sont indiqués sur la plateforme pour faciliter l'accès immédiat aux dons par les bénéficiaires.

9.3. Comme les dons ne sont pas affectés à priori à un type de produit, et que le bénéficiaire peut choisir parmi l'offre de produits existants du commerçant, à l'exclusion de boissons alcoolisées et des produits de tabac et de loterie, le commerçant est autorisé à proposer un produit dépassant le montant fixé selon le montant disponible des dons qui lui sont alloués sur la plateforme et dans la mesure où le bénéficiaire assume de payer lui-même le complément.

9.4. Lors du retrait, le bénéficiaire doit présenter sa Carte Culture Caritas/VD, FR ou sa carte Suspend'us au caissier du commerce, après quoi le commerçant lui remet un produit n'excédant pas le montant fixé par catégorie. Si le produit souhaité par le bénéficiaire chez un commerçant dépasse ce montant fixé, le bénéficiaire doit compléter le paiement du produit en payant lui-même directement la différence au commerçant.

## **10. PRIX**

10.1. Tous les prix sont indiqués en Francs Suisses et comprennent la TVA respectivement en vigueur.

## **11. MODALITÉS DE PAIEMENT**

11.1. Le donateur peut payer avec une carte de crédit, Twint, Postfinance, modes de paiement disponibles sur la plateforme.

11.2. Quand il utilise une carte de crédit, le client doit saisir le numéro de sa carte, la date d'expiration et le code de sécurité.

11.3. Lors du paiement du don, le montant est alloué au commerçant sur son compte conformément aux conditions suivantes : 5 % de chaque don et 0.25 CHF par transaction sont requis pour rémunérer les prestations du service de paiement en ligne sécurisé. A cela s'ajoute un prélèvement de 5% de chaque don pour assurer le fonctionnement de la plateforme sur les plans administratifs et informatiques.

Exemple : Avec un don de CHF 10.-, le commerçant dispose d'un montant de  $9.50 \text{ CHF} - 0.25 \text{ CHF} = 9.25 \text{ CHF} - 5\% = 8.79 \text{ CHF}$ .

Suspend'us se réserve le droit à sa discrétion de modifier ou restructurer la procédure de paiement pour ses donateurs tel que décrit ci-dessus. Cette section des conditions générales sera modifiée en conséquence pour informer les donateurs dans les meilleurs délais.

11.4. La plateforme utilise des prestataires de paiement conformes à la norme PCI. Le paiement par carte de crédit sur la plateforme est sûr et certifié par l'émetteur de carte. Tous les paiements s'effectuent via une connexion Internet cryptée. Les donateurs acceptent que Suspend'us passe par un fournisseur de système de paiement agréé.

11.5. Suspend'us ne sauvegarde pas les données de carte de crédit. Les prestataires de paiement traitent ces informations et peuvent les sauvegarder.

11.6. En cas de rejet de la carte de crédit du donateur lors d'un don, le donateur doit vérifier si les informations saisies sont correctes. Si le donateur corrige l'erreur et que la carte de crédit est rejetée tout de même, Suspend'us recommande au donateur de contacter immédiatement la société émettrice de la carte de crédit.

11.7. Une fois que le donateur a validé un don en utilisant une carte de crédit et que le paiement a été approuvé, la banque ou l'émetteur de carte réserve le montant complet du don.

11.8. En acceptant ces conditions, le donateur accepte aussi le mode de paiement décrit ci-dessus et approuve que Suspend'us n'endosse aucune responsabilité relative à la levée des dons et leur affectation.

## **12. DROIT DE RECOURS**

12.1. La participation à la plateforme et au concept Suspend'us sont effectués purement sur base volontaire afin de faire un don.

12.2. En cas de réclamation, le plaignant doit se mettre en contact en premier avec Suspend'us par le biais du lien de réclamation situé sur la plateforme et fournir les informations requises sur la nature de sa plainte avec justificatifs à l'appui. Après réception de la plainte complète, Suspend'us traitera la plainte et transmettra une réponse dans un délai de 10 jours ouvrables.

12.3. Au cas où les mesures prises par Suspend'us ne satisferaient pas le plaignant, les présentes conditions ne restreignent pas les moyens dont le plaignant dispose pour régler le litige en vertu des présentes conditions.

### **13. ÉVALUATIONS DES DONATEURS, BENEFICIAIRES, COMMERCANTS**

13.1. Les évaluations faites sur la plateforme via le formulaire de contact doivent être honnêtes et objectives. Suspend'us conserve le droit de refuser selon sa libre appréciation toute évaluation qui en particulier pourrait :

- Contenir du matériel diffamatoire, obscène ou offensant ;
- Favoriser la violence ou la discrimination ;
- Porter préjudice aux droits, notamment de propriété intellectuelle, d'une personne physique ou morale ;
- Porter préjudice à une obligation légale vis-à-vis de tiers (par ex. devoir de confidentialité);
- Encourager des activités illicites ou empiéter sur la vie privée ;
- Donner l'impression qu'elles proviennent de Suspend'us; ou
- Etre utilisées pour se faire passer pour quiconque ou donner une fausse impression de votre affiliation avec une autre personne.

13.2. Suspend'us est autorisé à supprimer ou à modifier à tout moment des évaluations publiées, téléchargées ou transmises sur la plateforme si ladite évaluation enfreint l'une ou plusieurs des interdictions susmentionnées ou si elle est par ailleurs jugée abusive par Suspend'us.

13.3. Les évaluations se trouvant sur la plateforme ne sont fournies qu'à titre d'information et ne constituent pas une recommandation de Suspend'us. Les évaluations reflètent les avis des clients ou de tiers qui ont commandé sur la plateforme. Toutes les déclarations, conseils ou avis de ces personnes sont imputables uniquement à ces personnes qui en portent la responsabilité exclusive. Suspend'us décline toute responsabilité pour des évaluations, notamment des erreurs, diffamations, obscénités, omissions ou faussetés auxquelles le client pourrait être confronté en lisant ces évaluations.

13.4. Suspend'us est autorisé à sauvegarder les évaluations dans le but d'en tenir compte pour améliorer ses prestations.

13.5. Les donateurs, les bénéficiaires et les commerçants ne perçoivent aucune rémunération ni d'avantages pour les évaluations postées sur la plateforme.

13.6. Il peut s'écouler un certain temps entre la soumission de l'évaluation et sa publication.

### **14. COMPORTEMENT DU BENEFICIAIRE**

14.1. Les bénéficiaires s'engagent à se comporter de manière respectueuse envers les commerçants ainsi qu'envers le personnel de Suspend'us.

14.2. En cas d'attitude désobligeante du bénéficiaire vis-à-vis du commerçant, d'autres clients du commerce ou de Suspend'us, en cas d'infraction commise contre ou dans le commerce et en rapport avec les prestations, d'enfreinte aux règles de bienséance du commerce ou de Suspend'us, ou d'adoption d'un comportement similaire, Suspend'us peut, en particulier suite à une plainte du commerçant, exclure le bénéficiaire des prestations, le suspendre ou restreindre son accès aux produits délivrés par les commerçants partenaires de la plateforme. Une telle intervention de

Suspend'us ne mène pas à une restriction des moyens et droits dont dispose le commerçant pour faire valoir d'éventuelles demandes en réparation.

14.3. En cas d'attitude désobligeante du donateur vis-à-vis du commerçant, d'autres clients du commerce ou de Suspend'us, en cas d'infraction commise contre ou dans le commerce et en rapport avec les prestations, d'enfreinte aux règles de bienséance du commerce ou de Suspend'us, ou d'adoption d'un comportement similaire, Suspend'us peut, en particulier suite à une plainte du commerçant, exclure le donateur de la plateforme. Une telle intervention de Suspend'us ne mène pas à une restriction des moyens et droits dont dispose le commerçant pour faire valoir d'éventuelles demandes en réparation.

## **15. LIMITATION DE RESPONSABILITE**

15.1. Suspendus décline toute responsabilité pour (I) des dommages résultant des situations dont le commerçant est responsable, (II) des faits de tiers ou résultant d'une interruption non identifiable de la disponibilité de la plateforme, (III) des dons de donateurs validés en utilisant des données de paiement ou d'autres données contractuelles obtenues par fraude (par ex. l'hameçonnage de données de carte de crédit, l'usurpation d'identité, etc, (IV) des contenus de sites web auxquels la plateforme renvoie, y compris l'exactitude des sites liés et de la protection des données sur lesdits sites, (V) tous les autres cas d'exclusion définis dans les présentes conditions générales, et (VI) des cas similaires tels que présentés sous (I), pour autant que Suspend'us ne soit coupable d'un manquement par négligence à une obligation contractuelle.

15.2. Suspend'us n'est pas responsable d'une défaillance ou de prestations non fournies en raison de circonstances hors du contrôle de Suspend'us. Ces circonstances peuvent être, entre autres, des défauts de service de Suspend'us, des défauts de service du commerçant (par exemple en cas de faillite, des modifications législatives, des mesures gouvernementales ou officielles, des actes de guerre, au terrorisme, à des grèves, des obstacles physiques, des lockouts, catastrophes naturelles et/ou des cas de force majeure (pandémie).

15.3. La responsabilité de Suspend'us pour des dommages causés par négligence légère est exclue.

## **16. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

16.1. Les utilisateurs (« utilisateur ») de la plateforme (donateur, bénéficiaire, commerçant) peuvent faire usage de la plateforme, imprimer et télécharger des extraits y contenus à des fins personnelles et non commerciales aux conditions suivantes :

- L'utilisateur ne doit faire aucun usage abusif de la plateforme (y compris le piratage ou «grattage»).
- Sauf indication contraire, le copyright et autres droits de propriété intellectuelle sur la plateforme et sur les contenus qui y sont publiés (y compris mais sans s'y limiter les photos et les images graphiques) sont détenus par Suspend'us ou ses donneurs de licence. Ces œuvres sont protégées par les lois et contrats portant sur les droits d'auteur partout dans le monde. Tous les droits sont réservés. En vertu de ces conditions, toute autre utilisation d'extraits sur la plateforme n'étant pas couverte par cette clause est interdite.
- L'utilisateur ne doit pas changer les copies numériques ou imprimées des contenus qu'il imprime selon cette clause. En outre, le client ne doit utiliser des images, photos ou autres graphiques, séquences vidéo ou audio indépendamment d'un texte accompagnant.



- L'utilisateur veille à ce que le statut d'auteur de Suspend'us en tant qu'auteur des contenus sur la plateforme soit toujours reconnu et référencé.
- Il n'est pas permis à l'utilisateur d'utiliser les contenus de la plateforme ou la plateforme elle-même à des fins commerciales, sans avoir obtenu une licence appropriée de Suspend'us à cet effet.

16.2. Excepté pour les cas mentionnés dans cette clause, la plateforme ne peut être utilisée sans le consentement écrit préalable de Suspend'us. Aucune partie de la plateforme ne saurait être reproduite sur une autre plateforme, ni sauvegardée ou enregistrée dans un système de récupération électronique public ou privé.

## **17. DROIT APPLICABLE**

Les présentes conditions (y compris les dons effectués selon ces conditions) sont régies exclusivement par le droit suisse. Les tribunaux du canton de Vaud sont exclusivement compétents, sous réserve d'un éventuel recours au Tribunal fédéral.