

CONDITIONS GÉNÉRALES UTILISATEUR

TABLE DES MATIÈRES

Concept Change World Alliance	2
Définition	3
Champ d'application des conditions générales utilisateur	3
Charte de bonne conduite	4
Fonctionnement de la collecte des dons et affectation	4
Sélection des réalisateurs.....	5
Revendication / Signalement	5
Revendication	5
Signalement	5
Contenu et responsabilités.....	6
Propriété intellectuelle et contrefaçon	6
Limitation de responsabilité.....	7
Assistance	7
Tentative de détournement du dispositif et du concept	7
Loi applicable et juridiction compétente	7

CONCEPT CHANGE WORLD ALLIANCE

Change World Alliance est une organisation à but non lucratif, dont la mission est de collecter des fonds pour financer toutes les associations, fondations ou ONG (OBNL) qui œuvrent et accomplissent les actions suivantes :

- Agir pour l'environnement, le patrimoine
- Intervenir pour la santé, l'humanitaire, les secours
- Favoriser l'éducation, la formation, l'insertion
- Protéger les libertés, les droits humains
- Promouvoir la culture, l'art
- Développer les loisirs, le sport
- Financer la recherche, l'innovation

Le dispositif de collecte de fonds s'appuie sur une [plateforme technologique](#) composée d'un site internet et d'une application tablette et smartphone. Ce dispositif collecte les avis, expériences et satisfactions clients sur tous les commerces, biens et services physiques ou digitaux, qu'ils consomment.

Les entreprises qui adhèrent au concept rémunèrent chaque évaluation et disposent en contrepartie d'un tableau de bord pour visualiser les résultats obtenus et ainsi piloter et améliorer l'expérience de leurs clients. Les fonctionnalités du tableau de bord des entreprises dépendent de la somme allouée rapportée au chiffre d'affaires de l'entreprise.

Les clients affectent ensuite les fonds reçus par leur action d'évaluation à une ou plusieurs associations, fondations ou ONG (OBNL) de leur choix.



DÉFINITION

- **Concept** : La mécanique de fonctionnement expliquée ci-avant.
- **Dispositif** : Le site internet, les fonctionnalités et les applications mobiles associées.
- **Utilisateur** : Toute personne utilisant le dispositif, connectée ou non.
- **Compte** : Espace privé de tous les utilisateurs, accessible après s'être inscrit sur le dispositif. Ils accèdent alors aux fonctionnalités de gestion de leurs données et actions réalisées sur le dispositif.
- **OBNL** : Organisation à but non lucratif, Association, Fonds de dotation, Fondation, ONG.
- **Point de vente** : Lieu physique, téléphonique ou digital de vente de biens ou de services.
- **Fiche point de vente** : Descriptif sur le dispositif d'un point de vente.
- **Fiche OBNL** : Descriptif sur le dispositif d'une OBNL.
- **Expérience client** : Évaluation déposée par un consommateur sur un point de vente, sous forme d'un sondage de 5 questions obligatoires, qui détermine une note moyenne sur une échelle de 1 à 5, d'un commentaire facultatif et de questions complémentaires facultatives dans certain cas.
- **Acteur** : Tout utilisateur s'inscrivant sur le dispositif, il peut être le client, mais aussi un fournisseur de biens et services, adhérent, dirigeant, bénévole d'une OBNL.
- **Producteur** : Acteur s'étant déclaré comme habilité à revendiquer et gérer sur le dispositif un ou plusieurs points de vente physiques ou sur internet.
- **Réalisateur** : Acteur s'étant déclaré comme habilité à revendiquer et gérer sur le dispositif une ou plusieurs OBNL.
- **CWA** : Acronyme de l'organisation Change World Alliance qui met à disposition le dispositif pour les acteurs, les producteurs et les réalisateurs.

CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES UTILISATEUR

Ces conditions générales utilisateur régissent l'accès et l'utilisation du dispositif CWA pour tous les utilisateurs. Ces derniers, valident et acceptent à leur inscription l'entièreté de ces conditions.

Ils deviennent alors acteur du dispositif qui est le rôle par défaut de tous les utilisateurs inscrits. Ils disposent à partir de leur inscription de toutes les fonctionnalités associées à leur rôle dans leur compte.

Ces conditions générales étant contraintes par la législation en vigueur, elles peuvent être ardues à lire et à comprendre.

Il est conseillé à l'utilisateur de consulter en complément notre document [transparence](#) qui lui donnera tous les éléments nécessaires à une parfaite compréhension du dispositif, de l'utilisation des données personnelles, de l'éthique et des valeurs défendues par CWA.

L'utilisation des données personnelles est traitée en complément dans un document détaillé et spécifique (Cf. [Politique de confidentialité](#)).



CHARTRE DE BONNE CONDUITE

Humanisme, altruisme et transparence sont les piliers du concept et dispositif CWA.

Le dispositif repose sur l'évaluation des expériences client d'un acteur ayant consommé les produits ou services d'un producteur. Le producteur est libre d'adhérer ou non au concept en fonction d'un budget qu'il détermine lui-même. Les montants collectés par le dispositif servent à financer les OBNL qui œuvrent la construction d'un monde meilleur. Ces OBNL sont toujours choisies par l'acteur en fonction des causes qu'il veut soutenir.

- Les acteurs, réalisateurs, producteurs engagés sur le dispositif font preuve d'un comportement conforme au concept global qui se veut vertueux pour la construction un monde meilleur et un mieux vivre ensemble.
- Les données obligatoires et facultatives renseignées par les utilisateurs sont réelles, sincères et de bonne foi.
- Les expériences déposées sont le fruit d'un vécu sur la consommation ou tentative d'achat de produits ou services chez un producteur.
- Les notes attribuées ainsi que les commentaires et réponses se font dans la bienveillance, un langage courtois où la violence, les insultes, la volonté de nuire, la vulgarité, la mauvaise foi, la vengeance et toute forme de discrimination doivent être bannies.
- Les acteurs s'engagent à ne pas déposer plus d'une expérience par semaine par producteur et à ne pas contourner le dispositif pour déposer des avis fictifs.
- Ne jamais oublier que derrière nos actes de consommation il y a des femmes et des hommes qui travaillent et qui dans la majorité des cas font de leur mieux. Personne n'est infallible pour de multiples raisons. L'acteur a le droit d'être mécontent mais dans l'objectif de faire progresser le producteur afin de délivrer la meilleure expérience client pour tous.

CWA se réserve le droit de supprimer des expériences qui ne respecteraient pas cette charte, voire de bannir un utilisateur dans le cas d'un manquement répété à cette charte.

FONCTIONNEMENT DE LA COLLECTE DES DONS ET AFFECTATION

L'utilisateur doit être inscrit pour déposer une expérience client sur les producteurs. Tous les producteurs présentés sur le dispositif n'ont pas forcément décidé d'allouer un budget au concept. Ceux qui participent au financement des expériences clients sont signalés par le label CWA. Dans le cas contraire, l'utilisateur est prévenu avant de déposer son expérience que celle-ci ne générera pas de rétribution.

En effet les producteurs sont libres de s'inscrire sur le dispositif et de contribuer ou non au concept. Seuls les producteurs ayant affecté un budget minimum de 20€/mois et par point de vente disposent du label CWA.

Lorsque le producteur contribue au concept CWA, le dépôt d'une expérience client génère une somme calculée par algorithme. Ce calcul est fonction du budget mensuel alloué par le producteur et du nombre d'avis moyen qu'il reçoit sur une période donnée. Sachant qu'il n'y a pas de limite supérieure à la générosité des producteurs, le montant collecté par l'acteur est donc variable par producteur mais aussi en fonction de son type d'activité, sa taille, ses moyens.

L'acteur constitue ainsi une cagnotte à dons dénommée "Collecte", destinée aux causes, réalisateurs qu'il veut soutenir. L'acteur est libre d'affecter sa collecte sur les OBNL de son choix et quand il le veut dès qu'il a atteint un montant de 5€. Il peut aussi attendre d'avoir atteint un montant qu'il juge significatif à attribuer pour le faire.

L'acteur peut demander à CWA de choisir pour lui l'affectation. Dans ce cas, la somme collectée par l'acteur sera mise en provision et affectée à d'autres réalisateurs dans le cas de causes urgentes à soutenir. Par exemple, une guerre, une épidémie, une opération nationale du type Resto du cœur, Croix Rouge... CWA peut aussi décider de créer une opération urgente de soutien et y affecter tout ou partie de ces provisions.

En aucun cas l'acteur ne pourra considérer que les sommes collectées lui appartiennent, elles ne sont destinées qu'à fournir des moyens d'action aux réalisateurs qu'il aura sélectionnés. L'affectation est définitive et ne pourra être remise en cause ou remboursée.

SÉLECTION DES RÉALISATEURS

Les réalisateurs proposés sur le dispositif sont des OBNL qui contribuent à changer le monde et agissent dans les domaines cités dans le paragraphe "[Concept Change World Alliance](#)".

Tous les utilisateurs peuvent proposer un réalisateur sur le dispositif s'il n'est pas présent en ligne au moyen du [formulaire de contact](#). CWA se chargera de vérifier que ce réalisateur rentre bien dans les thématiques à soutenir et fera les démarches nécessaires pour que ce réalisateur soit ensuite proposé sur le dispositif.

Si l'acteur est habilité à le faire, il peut créer et/ou revendiquer lui-même sa fiche OBNL sur le dispositif à la condition bien sûr de rentrer dans les critères mentionnés ci-après (Cf. [paragraphe Revendication/ signalement](#)).

CWA, vérifie à chaque inscription ou proposition de réalisateur que les conditions d'action sont bien respectées, ce qui de fait, pourrait en exclure certains. Si cette décision devait arriver, le réalisateur concerné peut faire un recours auprès d'un comité d'éthique composé de personnes totalement neutres et indépendantes de CWA.

La fiche du réalisateur ne pourra percevoir des dons que si les conditions suivantes sont remplies :

- Rentrer dans les champs d'actions abordés au chapitre "[Concept Change World Alliance](#)"
- Être une organisation déclarée et publiée au journal officiel des associations
- Posséder un compte bancaire au nom de l'organisation
- Avoir publié ses comptes annuels si elle est en activité depuis plus de 15 mois

REVENDEICATION / SIGNALEMENT

REVENDEICATION

Un acteur peut revendiquer ou créer un point de vente, une OBNL sur le dispositif à la condition d'être dûment habilité à gérer ce point de vente ou OBNL.

Cette revendication est validée après un contrôle des informations par les équipes de CWA et la validation en ligne de l'email de gestion de l'établissement revendiqué. Elle est consignée dans les bases de données du dispositif avec l'adresse IP, la date, l'heure ainsi que les éléments du profil standard de l'acteur, (Cf. [politique de confidentialité](#)).

Lorsque cette procédure de revendication est réputée conforme par le dispositif, l'acteur devient aussi producteur s'il a revendiqué/créé un point de vente, réalisateur s'il a revendiqué/créé une OBNL. Il dispose alors d'un rôle complémentaire suivant le cas (producteur et/ou réalisateur) avec les fonctionnalités associées à ces rôles complémentaires dans son compte.

SIGNALEMENT

Dans le cas où un point de vente ou une OBNL aurait été revendiqué par un acteur non habilité, l'acteur propriétaire, gérant, responsable, dirigeant du point de vente ou de l'OBNL peut signaler directement sur le dispositif cette anomalie par le processus de signalement sur la fiche point de vente ou OBNL concernée.

CWA se mettra en contact avec les deux parties pour rétablir une situation conforme. Il sera alors demandé aux deux parties de justifier de leur habilitation à la gestion de ce point de vente ou OBNL par divers documents comme le Kbis, le contrat de travail, un mandat de gestion, une publication légale etc...

L'acteur ayant revendiqué ou créé un point de vente ou une OBNL sans y être habilité prend le risque d'être poursuivi par les parties lésées si elles le décident. CWA mettra à leur disposition tous les éléments informatiques à sa disposition au besoin, mais ne pourra en aucun cas être tenu responsable de cette usurpation.

CONTENU ET RESPONSABILITÉS

L'utilisateur est responsable du contenu (texte, photos, illustrations, vidéos...) qu'il publie sur le dispositif. Il en assume les risques et le fait que quiconque se fie à sa qualité, son exactitude, sa fiabilité ainsi que tous les risques associés aux informations personnelles publiées. Par ailleurs, l'utilisateur doit s'assurer qu'il respecte les droits d'auteur, notamment lors de la publication de photos, bandes son ou vidéos.

Le contenu afférant aux expériences clients est associé aux données obligatoires (pseudo (nom de scène), la date, la ville, le genre, l'âge de l'acteur). Ces données ne permettent pas d'identifier formellement l'acteur avec son nom prénom adresse et sont donc publiques sur le dispositif.

CWA peut utiliser ce contenu spécifique sur d'autres supports externes au dispositif comme notamment le site internet d'un producteur, un concentrateur d'avis client, des réseaux sociaux, des études statistiques spécifiques.

Le contenu afférant aux fiches point de vente et fiche OBNL, ainsi que les expériences clients, les commentaires les réponses du producteur sont publics et accessibles à tous les utilisateurs inscrits ou non sur le dispositif.

Le producteur et le réalisateur sont avertis que ces éléments peuvent être indexés par des moteurs de recherche et se retrouver sur d'autres supports que le dispositif comme des concentrateur d'avis, des pages de résultats de recherche, des analyses faites par des organismes tiers.

CWA ne peut être tenu pour responsable des conséquences, dommages éventuels inhérents à ces utilisations et causés au producteur ou au réalisateur.

L'acteur, le producteur et le réalisateur disposent du détail des données à caractère personnel collectées et de leur utilisation par CWA dans le document [politique de confidentialité](#).

Il rappelle ici qu'en dehors des données mentionnées ci-dessus, tous les acteurs ont le contrôle total sur l'utilisation de leurs données personnelles avec les fonctionnalités offertes dans leur compte.

PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET CONTREFAÇON

CWA est propriétaire des droits de propriété intellectuelle ou détient les droits d'usage sur tous les éléments accessibles sur le dispositif, notamment les textes, images, graphismes, logo, icônes, sons, logiciels.

Toute reproduction, représentation, modification, publication, adaptation de tout ou partie des éléments du site, quel que soit le moyen ou le procédé utilisé, est interdite, sauf autorisation écrite préalable de CWA.

Toute exploitation non autorisée du site ou de l'un quelconque des éléments qu'il contient sera considérée comme constitutive d'une contrefaçon et poursuivie conformément aux dispositions des articles L.335-2 et suivants du Code de Propriété Intellectuelle.



LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

Le dispositif utilise la technologie HTML, JavaScript ainsi qu'une sécurisation SSL pour la sécurité des échanges entre nos serveurs et le navigateur.

CWA ne pourra être tenu responsable de dommages matériels ou bugs ou incompatibilités liés à l'utilisation du dispositif. De plus, l'utilisateur s'engage à accéder au site en utilisant un matériel récent, ne contenant pas de virus et avec un navigateur de dernière génération régulièrement mis-à-jour.

CWA ne pourra également être tenu responsable des dommages indirects (tels qu'une perte de marché, perte de chiffre d'affaires ou perte d'une chance) consécutifs à l'utilisation du dispositif et/ou à la présence de la fiche point de vente ou la fiche OBNL sur le dispositif.

En effet, ces fiches constituées de données publiques se rapportant à des personnes morales peuvent se trouver sur le dispositif sans que le producteur ou le réalisateur n'en aient connaissance.

ASSISTANCE

Un service d'assistance est disponible pour tous les utilisateurs via un [formulaire de contact](#) sur la page d'accueil du dispositif. Des outils spécifiques et complémentaire (formulaire de contact et téléphone suivant les cas) est à disposition des producteurs et réalisateurs dans leur compte.

Ces moyens sont mis à disposition des utilisateurs pour signaler des anomalies constatées sur le dispositif, des explications sur la compréhension des différentes conditions d'utilisation ou tout autre motif nécessitant l'intervention des équipes CWA. Elles mettront tout en œuvre pour intervenir en fonction de nos procédures internes mais il ne s'agit que d'une obligation de moyens et non de résultat.

TENTATIVE DE DÉTOURNEMENT DU DISPOSITIF ET DU CONCEPT

CWA se réserve la possibilité de mettre en cause la responsabilité civile et/ou pénale de l'utilisateur, notamment en cas de message à caractère raciste, injurieux, diffamant, ou pornographique, quel que soit le support utilisé (texte, photographie...) ainsi que toute tentative d'utilisation frauduleuse du dispositif pour blanchiment d'argent ou enrichissement personnel.

LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

La loi applicable est la loi française.

Tout litige relatif aux présentes conditions générales utilisateur, interprétation ou à leur suite sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux français territorialement compétents.

Version 20230215