

CONTRAT STANDARD DE COLLABORATION**Marketplace des Artisans Yedinas.com**

Entre les soussignés :

La Société

La société **ONLINE**, société immatriculée en Tunisie sous le numéro **1565314L**, dont le siège social est situé au **7, rue de l'Environnement, Houmt Souk Djerba, Djerba, Tunisie, 4180**, représentée par **Mme Souad Challakhi**, dûment habilitée aux fins des présentes,

Ci-après désignée « **La Société** »,

Et

L'Artisan Partenaire

M./Mme **[Nom et prénom]**, exerçant l'activité artisanale de **[activité]**, titulaire de la Carte d'Identité Nationale n° **[numéro]**, domicilié(e) à **[adresse]**,

Ci-après désigné(e) « **L'Artisan** ».

La Société et l'Artisan sont individuellement désignés « **Partie** » et collectivement « **les Parties** ».

Il a été convenu ce qui suit :

ARTICLE 1 — OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions et modalités de collaboration entre la Société et l'Artisan dans le cadre de la présentation et de la commercialisation des produits artisanaux proposés par l'Artisan via la plateforme numérique **Yedinas.com**, exploitée par la Société.

La plateforme a pour vocation de permettre aux artisans partenaires de présenter leurs produits, d'améliorer leur visibilité et de recevoir des demandes d'achat provenant des clients.

Les Parties reconnaissent que la Société intervient en qualité d'opérateur de plateforme numérique et de facilitateur commercial.

ARTICLE 2 — NATURE DE LA RELATION ENTRE LES PARTIES

Les Parties reconnaissent que :

- L'Artisan exerce son activité de manière indépendante.
- Aucun lien de subordination, mandat commercial exclusif ou contrat de travail n'est créé entre les Parties.
- L'Artisan demeure responsable de son activité commerciale, de ses produits et de ses obligations professionnelles.
- La Société intervient uniquement dans le cadre des services proposés par la plateforme.

ARTICLE 3 — SERVICES FOURNIS PAR LA SOCIÉTÉ

Dans le cadre du présent contrat, la Société s'engage à :

- Mettre à disposition de l'Artisan un espace de présentation de ses produits sur la plateforme Yedinas.com.
- Assurer l'hébergement, la maintenance et les évolutions techniques de la plateforme.
- Mettre en place des actions de communication et de marketing visant à promouvoir la plateforme et les artisans partenaires.
- Faciliter la réception et le traitement des demandes clients.
- Effectuer des contrôles raisonnables sur les demandes d'achat afin de limiter les commandes non sérieuses ou frauduleuses.
- Pour les produits personnalisés ou fabriqués sur commande, effectuer une confirmation complémentaire avec le client lorsque cela est nécessaire.

La Société est tenue uniquement d'une **obligation de moyens** concernant la visibilité, la fréquentation de la plateforme et la réalisation des ventes.

ARTICLE 4 — OBLIGATIONS DE L'ARTISAN

L'Artisan s'engage à :

- Fournir des informations exactes concernant son identité, son activité et ses produits.
- Publier uniquement des produits conformes à la réglementation applicable.
- Garantir l'exactitude des descriptions, caractéristiques, prix et disponibilités affichés.
- Assurer la qualité, la conformité et la sécurité des produits proposés.
- Respecter les délais annoncés aux clients.
- Informer immédiatement la Société de toute difficulté affectant une commande.
- Préparer et emballer les produits dans des conditions permettant leur transport sécurisé.
- Répondre dans les meilleurs délais aux demandes relatives aux commandes ou réclamations clients.

ARTICLE 5 — PRODUITS ET RESPONSABILITÉ DE L'ARTISAN

L'Artisan demeure seul responsable :

- de la fabrication des produits ;
- de leur qualité ;
- de leur conformité ;
- des informations fournies aux clients ;
- des garanties légales applicables ;
- des éventuels défauts ou dommages liés aux produits.

Toute réclamation relative au produit vendu relève principalement de la responsabilité de l'Artisan.

ARTICLE 6 — COMMANDES ET RELATION CLIENT

L'Artisan s'engage à traiter les commandes reçues via la plateforme avec sérieux et professionnalisme.

La confirmation définitive d'une commande peut être conditionnée à la validation de la disponibilité du produit, du délai de réalisation ou de tout élément nécessaire à sa bonne exécution.

Pour les produits personnalisés, l'Artisan doit confirmer sa capacité de réalisation avant validation finale.

ARTICLE 7 — LIVRAISON

Sauf accord spécifique contraire, la livraison des produits est assurée par l'Artisan.

L'Artisan est responsable :

- du respect des délais annoncés ;
- du conditionnement ;
- de la remise du produit au client.

Les modalités particulières de livraison peuvent être précisées dans les conditions commerciales de la plateforme.

ARTICLE 8 — CONDITIONS FINANCIÈRES

Les conditions financières applicables à l'Artisan sont définies dans :

Annexe 1 — Conditions financières et choix de l'offre Artisan

Cette annexe précise notamment :

- l'offre choisie ;
- le nombre de produits autorisés ;
- les options activées ;
- les tarifs applicables ;
- les modalités de paiement.

Toute modification tarifaire fera l'objet d'une information préalable de l'Artisan selon les modalités prévues par la Société.

ARTICLE 9 — QUALITÉ DE SERVICE ET SATISFACTION CLIENT

La Société attache une importance particulière à la qualité de service proposée aux clients.

En cas de :

- réclamations répétées ;
- non-respect des engagements ;
- retards fréquents ;
- produits non conformes ;

la Société pourra demander à l'Artisan de prendre les mesures nécessaires afin de corriger la situation.

En cas de manquement grave ou répété, la Société pourra suspendre ou résilier la collaboration conformément aux dispositions du présent contrat.

ARTICLE 10 — NON-CONTOURNEMENT

L'Artisan s'engage à ne pas utiliser les contacts clients obtenus via la plateforme dans le but de réaliser directement des ventes en dehors de Yedinas.com afin d'éviter les conditions commerciales applicables.

ARTICLE 11 — UTILISATION DES CONTENUS

L'Artisan autorise la Société à utiliser les photographies, vidéos, descriptions et éléments liés à ses produits uniquement dans le cadre :

- de la présentation sur la plateforme ;
- de la communication ;
- de la promotion de Yedinas.com et de ses artisans partenaires.

L'Artisan conserve ses droits sur ses créations.

ARTICLE 12 — PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'Artisan garantit que les produits, images et contenus transmis à la Société ne portent pas atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers.

L'Artisan assume toute responsabilité en cas de réclamation liée à ces éléments.

ARTICLE 13 — CONFIDENTIALITÉ ET DONNÉES

Chaque Partie s'engage à conserver confidentielles les informations commerciales, techniques ou personnelles obtenues dans le cadre de la collaboration.

Les données personnelles collectées via la plateforme sont traitées conformément à la réglementation tunisienne applicable.

ARTICLE 14 — SUSPENSION DU COMPTE ARTISAN

La Société pourra suspendre temporairement l'accès de l'Artisan à la plateforme en cas notamment :

- d'impayés ;
- de fraude ;
- de produits interdits ou non conformes ;
- d'atteinte à l'image de la plateforme ;
- de non-respect des engagements contractuels.

ARTICLE 15 — RÉSILIATION

Le présent contrat peut être résilié :

- par l'une ou l'autre des Parties avec un préavis écrit de 15 jours ;
- immédiatement en cas de faute grave.

La résiliation ne remet pas en cause les obligations nées avant sa date d'effet.

ARTICLE 16 — DURÉE DU CONTRAT

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée à compter de sa signature.

ARTICLE 17 — FORCE MAJEURE

Aucune Partie ne pourra être tenue responsable d'un manquement résultant d'un événement indépendant de sa volonté constituant un cas de force majeure.

ARTICLE 18 — DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Le présent contrat est soumis au droit tunisien.

Les Parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant toute procédure judiciaire.

À défaut d'accord amiable, le litige sera soumis aux juridictions compétentes conformément à la réglementation tunisienne.

Annexes

Annexe n°1 : Conditions financières

Annexe n°2 : Charte qualité de l'Artisan

Annexe n°3 : Bon de souscription

Annexe n°4 : Politique de gestion des commandes

Fait à : _____

Le : _____

Signature de la Société

Signature de l'Artisan

ANNEXE N°1**CONDITIONS FINANCIÈRES ET CHOIX DE L'OFFRE ARTISAN****Marketplace Yedinas**

La présente annexe définit les conditions financières applicables à l'Artisan dans le cadre de son adhésion à la plateforme Yedinas.com.

L'Artisan choisit une formule d'abonnement adaptée à ses besoins en matière de présence, de visibilité et de développement commercial.

Cette annexe fait partie intégrante du contrat de partenariat.

1. FORMULES D'ADHÉSION DISPONIBLES**Offre Essentielle**

Tarif : 10 DT HT / mois

Cette formule permet à l'Artisan d'être présent sur la marketplace Yedinas.com.

Services inclus :

- ✓ Création d'un espace Artisan
- ✓ Présentation de l'Artisan sur la plateforme
- ✓ Publication jusqu'à 5 produits
- ✓ Gestion autonome des informations produits
- ✓ Présence dans le catalogue général

Services non inclus :

- ✗ Publicité dédiée
- ✗ Mise en avant commerciale
- ✗ Promotion sur les réseaux sociaux
- ✗ Accompagnement marketing personnalisé

Offre Visibilité Artisan

Tarif : 70 DT HT / mois

Cette formule est destinée aux artisans souhaitant augmenter leur visibilité et leurs opportunités de vente.

Services inclus :

- ✓ Tous les services de l'offre Essentielle
- ✓ Publication jusqu'à 15 produits
- ✓ Publications sur les réseaux sociaux Yedinas
- ✓ Présence sur la page d'accueil selon disponibilité
- ✓ Mise en avant sur les espaces promotionnels de la plateforme

Offre Premium Artisan

Tarif : 120 DT HT / mois

Cette formule est destinée aux artisans souhaitant développer leur activité commerciale en ligne.

Services inclus :

- ✓ Tous les services de l'offre Visibilité
- ✓ Publication jusqu'à 40 produits
- ✓ Mise en avant dans les résultats de recherche
- ✓ Priorité dans les campagnes promotionnelles Yedinas
- ✓ Participation aux campagnes saisonnières (fêtes, événements, périodes commerciales)
- ✓ Accès aux statistiques disponibles sur la plateforme

Offre Sur Mesure**Tarif : selon proposition commerciale personnalisée**

Cette formule est destinée aux artisans, ateliers ou marques ayant des besoins spécifiques.

Elle peut inclure notamment :

- ✓ Publication de plus de 100 produits
- ✓ Gestion d'un catalogue important
- ✓ Création de collections personnalisées
- ✓ Actions marketing dédiées
- ✓ Création de contenus promotionnels
- ✓ Campagnes publicitaires spécifiques
- ✓ Accompagnement commercial personnalisé

Les conditions financières et services inclus sont définis dans une proposition commerciale spécifique acceptée par les deux parties.

2. CHOIX DE L'ARTISAN

L'Artisan sélectionne l'offre suivante :

- ☐ Offre Essentielle — 10 DT HT/mois
- ☐ Offre Visibilité Artisan — 70 DT HT/mois
- ☐ Offre Premium Artisan — 120 DT HT/mois
- ☐ Offre Sur Mesure — Selon proposition commerciale

Nombre de produits prévus : _____

Date de début d'abonnement : ____ / ____ / ____

3. RÉCAPITULATIF FINANCIER**Désignation****Montant HT**

Désignation	Montant HT
Offre choisie	_____
Abonnement mensuel	_____ DT
Paielement trimestriel	_____ DT
TVA applicable	_____ DT
Total TTC trimestriel	_____ DT

4. MODALITÉS DE PAIEMENT

Les frais d'abonnement sont payables **trimestriellement à l'avance**, soit tous les trois mois.

L'absence de règlement dans les délais prévus peut entraîner la suspension temporaire de l'accès aux services de visibilité et, après notification, la suspension du compte Artisan.

5. ÉVOLUTION DE L'OFFRE

L'Artisan peut demander à tout moment :

- le changement de formule ;
- l'ajout d'options ;
- l'évolution du nombre de produits publiés.

Toute modification fera l'objet d'une validation entre les parties.

ANNEXE N°2**CHARTRE QUALITÉ DES ARTISANS****Marketplace Yedinas**

La présente charte définit les engagements qualité applicables aux Artisans partenaires de Yedinas.

1. Qualité des produits

L'Artisan s'engage à :

- proposer uniquement des produits conformes à la réglementation en vigueur ;
- garantir l'authenticité et la qualité des produits proposés ;
- fournir des produits correspondant aux descriptions publiées ;
- informer clairement le client sur les caractéristiques du produit.

2. Informations produits

L'Artisan doit fournir :

- des photos réelles et représentatives des produits ;
- des descriptions exactes ;
- les dimensions, matériaux et caractéristiques nécessaires ;
- les informations utiles à la décision d'achat.

Toute information trompeuse ou inexacte est interdite.

3. Disponibilité des produits

L'Artisan s'engage à maintenir à jour :

- les disponibilités ;
- les délais de fabrication ;
- les délais de livraison.

En cas d'indisponibilité, l'Artisan doit informer rapidement la Société.

4. Préparation et livraison

L'Artisan est responsable :

- de la préparation des commandes ;
- du conditionnement des produits ;
- du respect des délais annoncés.

Les produits doivent être emballés de manière adaptée afin d'éviter toute détérioration.

5. Relation client

L'Artisan s'engage à :

- répondre rapidement aux demandes ;

- adopter un comportement professionnel ;
- respecter les engagements pris envers les clients.

6. Gestion des réclamations

En cas de réclamation client, l'Artisan s'engage à collaborer avec la Société afin de rechercher une solution satisfaisante.

En cas de manquements répétés, la Société pourra appliquer les mesures prévues au contrat.

7. Suspension pour non-respect de la charte

La Société pourra suspendre temporairement ou définitivement un compte Artisan en cas notamment :

- de fraude ;
- de produits non conformes ;
- de réclamations répétées ;
- d'atteinte à l'image de Yedinas.

ANNEXE N°3

BON DE SOUSCRIPTION ARTISAN

Choix de l'offre Yedinas

Cette annexe définit l'offre souscrite par l'Artisan.

Elle complète le contrat de partenariat signé entre les parties.

1. Identification de l'Artisan

Nom et prénom :

Activité artisanale :

CIN :

Adresse :

Téléphone :

Email :

2. Offre choisie

L'Artisan sélectionne :

☐ Offre jusqu'à 5 produits

☐ Offre jusqu'à 15 produits

☐ Offre jusqu'à 40 produits

Nombre de produits autorisés :

.....

3. Options sélectionnées

Option

Publicité sur les réseaux sociaux

Mise en avant résultats recherche

Affichage page d'accueil

Affichage bannière principale

Choix

☐ Oui ☐ Non

☐ Oui ☐ Non

☐ Oui ☐ Non

☐ Oui ☐ Non

4. Récapitulatif financier

Désignation	Montant HT
Abonnement	 DT
Options sélectionnées	 DT
Total mensuel HT	 DT
Total trimestriel HT	 DT

5. Date d'effet

Date de début de l'abonnement :

.....

Durée :

- ☐ Mensuelle
☐ Trimestrielle
☐ Annuelle

Fait à :

Le :

Signature Société

Signature Artisan

ANNEXE N°4**POLITIQUE DE GESTION DES COMMANDES****Marketplace Yedinas**

La présente annexe définit le fonctionnement général des commandes réalisées via la plateforme Yedinas.

1. Réception d'une commande

Lorsqu'un client effectue une commande :

- la commande est enregistrée sur la plateforme ;
- la Société vérifie les informations nécessaires ;
- la commande est transmise à l'Artisan.

2. Confirmation par l'Artisan

L'Artisan s'engage à :

- confirmer la disponibilité du produit ;
- confirmer le délai de préparation ;
- signaler immédiatement toute difficulté.

3. Produits personnalisés ou sur commande

Pour les produits nécessitant une fabrication spécifique :

- le délai doit être clairement indiqué au client ;
- une validation complémentaire peut être effectuée avant confirmation définitive.

4. Préparation et livraison

L'Artisan assure :

- la préparation du produit ;
- son emballage ;
- sa remise au client ou au transporteur selon le mode convenu.

5. Annulation d'une commande

Toute impossibilité d'exécuter une commande doit être signalée rapidement à la Société.

Les annulations répétées peuvent entraîner des mesures conformément au contrat.

6. Suivi de satisfaction

La Société peut suivre :

- les délais respectés ;
- les retours clients ;
- les réclamations ;
- la qualité globale du service.