

Conditions Particulières d'Utilisation YPERSHOP

I - PREAMBULE

Les présentes Conditions Particulières d'Utilisation (ci-après « CPU ») définissent les modalités d'utilisation du service ypershop proposé via l'adresse <https://shop.yper.fr> édité par la société yper dont le siège social est situé au 87 Rue de Fontenoy 59100 ROUBAIX – SAS au capital de 647934 € - numéro d'identification : 817 501 216 RCS Lille Métropole.

Les Conditions Particulières d'Utilisation, régissent l'accès et l'utilisation des sites et Applications.

Il est donc impératif de les lire attentivement.

L'acceptation des présentes CPU est sans réserve et ne peut être partielle.

Les présentes CPU complètent les stipulations des Conditions Générales d'Utilisation yper (« CGU »).

Toute reproduction, représentation par quelque procédé que ce soit, totale ou partielle des Sites ou de l'un de ses éléments en tout ou partie, sans autorisation expresse et préalable d'yper, est strictement interdite.

yper se réserve le droit de les modifier à tout moment.

Toute nouvelle version des CPU donnera lieu à une information explicite auprès des utilisateurs du service selon le canal de communication souhaité.

A compter de la date d'entrée en vigueur, la nouvelle version des CPU ypershop est pleinement applicable et tout Membre s'engage à les respecter.

Si un utilisateur ne souhaite pas accepter les nouvelles Conditions Particulières d'Utilisation d'ypershop, il pourra mettre fin à son inscription au service par courrier électronique à pro@yper.fr ou par courrier postal (YPER SAS, 87 Rue de Fontenoy 59100 ROUBAIX), et ce, jusqu'à l'expiration d'un délai d'un (1) mois à compter de la date de réception de la demande (hors week-end pour les mails ; date de la poste faisant foi pour les courriers).

Au-delà de ce délai, l'utilisation et ou la consultation d'une Application ou d'un Site entraîne l'acceptation sans réserve des CPU mises à jour ainsi que des Conditions Générales d'Utilisation correspondantes.

Pour les visiteurs Non-Membres, les CPU applicables sont celles en vigueur au moment de l'accès sur les sites.

L'utilisation d'ypershops tout comme le recours aux services, implique l'acceptation - sans réserve - par l'utilisateur, des présentes CPU, les CGU yper et des Mandats entre le shopper et l'utilisateur émetteur (Partenaire professionnel) de la demande de mise en relation.

II - DEFINITIONS

Abonnement : désigne l'engagement par lequel, le Partenaire d'yper acquiert le bénéfice d'un service régulier moyennant un prix forfaitaire pour une durée déterminée.

ypershops : désigne l'espace dédié au partenaire du service proposé par yper et auquel il accède via le site <http://yper.shop> en utilisant un identifiant et un mot de passe.

Au sein de cet espace, le Partenaire dispose de 3 fonctions principales :

- Réserver une livraison
- Suivre les livraisons
- Contacter le Support
- Avoir accès à un Espace personnel

Partenaire : toute entreprise commerciale ayant conclu directement ou via un réseau auquel il adhère, un partenariat en vue de l'utilisation de la plateforme ypershop.

Plateforme : désigne la Plateforme électronique de mise en relation entre des Membres, éditée par yper et accessible via une application mobile, le site internet <https://shop.yper.fr> ou des API.

Défraiement : désigne la somme perçue par le Shopper en contrepartie du service fourni.

Utilisateur pro : désigne la personne physique et majeure qui utilise le Service ypershop afin d'être mis en relation avec un Membre (Shopper) susceptible de lui fournir une Prestation, notamment une livraison à domicile. Il est propriétaire, Gérant, animateur ou collaborateur d'une société exploitant un lieu de vente et ayant recours au Service ypershop.

Pour le surplus, les définitions stipulées dans les Conditions Générales d'Utilisations sont applicables.

III - PRESENTATION GENERALE DU SERVICE YPERSHOP

Le service ypershop permet la mise en relation entre des Partenaires et les shoppers inscrits sur la Plateforme yper.

Seules les personnes jouissant pleinement de leur capacité juridique et à contracter peuvent disposer d'un accès au service yper.

Pour disposer d'un Espace Utilisateur, le Partenaire devra créer un compte et renseigner les informations légales relatives à sa Société (Numéro SIRET, Nom de l'entreprise, code APE, Numéro de SIREN, l'adresse

postale, le nom du Gérant, ses coordonnées téléphoniques...), avant de valider l'offre commerciale de son choix.

Une fois ces champs remplis, les CGU yper et CPU ypershop validées et une éventuelle vérification des informations transmises par la Société yper, il pourra accéder à son Espace Utilisateur à l'aide d'un identifiant et mot de passe sur le site internet ypershop : <https://shop.yper.fr/>.

En validant son inscription au service ypershop, le Partenaire reconnaît avoir renseigné de manière véridique et le plus précisément possible le formulaire d'inscription.

Si des informations venaient à être modifiées, il s'engage à en informer yper afin de procéder à leur actualisation et ce, dans les meilleurs délais.

Le Partenaire doit veiller à assurer la confidentialité de ses identifiants et mot de passe.

Il sera seul responsable de l'utilisation de ses identifiants qu'elle soit ou non frauduleuse.

S'il constate que ses identifiants sont utilisés frauduleusement par un tiers, il s'engage à en avertir yper dans les plus brefs délais.

yper se réserve le droit de refuser et/ou de résilier l'inscription de toute personne physique ou société qui ne respecterait pas les présentes Conditions Particulières d'Utilisation, les Conditions Générales d'Utilisation ou la législation en vigueur.

IMPORTANT : yper est une plateforme proposant un service de mise en relation : les Membres de la communauté de shoppers, s'inscrivent pour réaliser des livraisons ponctuelles en mutualisant leurs trajets habituels. Ce ne sont donc pas des professionnels du transport, ni des professionnels de la livraison.

En aucun cas le Membre, désigné comme Shopper, ne saurait en faire une activité professionnelle.

A ce titre, les sommes qui peuvent être perçues par les Shoppers à l'occasion des services qu'ils rendent sont plafonnées (actuellement 400 € par mois et 4.000 € par an).

Le montant annuel des défraiements est communiqué aux shoppers conformément à la réglementation applicable aux plateformes collaboratives.

IV – PRESENTATION DU FONCTIONNEMENT DU SERVICE YPERSHOP

ypershop : comment ça marche ?

ypershop est une interface destinée aux points de vente.

Cette interface permet au Partenaire une fois connecté de :

- paramétrer son compte et les informations relatives à son (ou ses) point (s) de vente
- sélectionner le point de retrait souhaité (s'il en possède plusieurs affectés à son compte professionnel)
- estimer le coût d'une demande de livraison
- formuler une demande de mise en relation avec un Shopper
- suivre l'avancement du déroulé du service

- consulter l'historique de ses demandes à suivre dans la journée, celles terminées et annulées).
- contacter le Shopper
- gérer ses moyens de paiement
- consulter ses factures.
- contacter le Service Client (aux horaires d'ouverture)
- noter un Shopper après chaque livraison (note variable de 1 à 5).

Comment choisir un Shopper Favori ?

Vous êtes satisfait (e) des services d'un (ou plusieurs) shopper (s) et êtes bénéficiaire de l'offre yper+ ?

Vous pouvez choisir parmi eux, vos 3 Shoppers favoris.

Pour cela, une fois la livraison du Shopper favori effectuée (statut « terminé »), une fonctionnalité vous permet de sélectionner le shopper comme étant un de vos « favoris ».

NB : Lorsque vous sélectionnez un (ou des) Shopper (s) favori (s), ce (ces) derniers sont informé(s) de vos Demandes en priorité selon les paramètres de sélection.

En cas de non-acceptation de la Demande sous un délais défini par yper, la Demande est diffusée au sein de la communauté de Shoppers.

Toutefois, bien que le Shopper Favori soit informé (par notification) en priorité, il n'a pas l'exclusivité sur les Demandes de réservation émises depuis la boutique. Par ailleurs, yper ne peut être tenu responsable si à un instant T, le shopper "favori" n'a pas été notifié en premier.

Dans le cadre de l'utilisation de notre plateforme, nous ne pourrons affecter manuellement une demande de livraison à un shopper.

RÉSERVATION D'UNE DEMANDE DE LIVRAISON : ETAPES

Pour valider une réservation de livraison, l'Utilisateur professionnel d'ypershops devra :

- sélectionner le point de retrait du colis à livrer
- cliquer sur « RESERVER UNE LIVRAISON ».
- compléter le formulaire permettant d'émettre la demande en renseignant les Nom, Prénom, Adresse (bâtiment, étage, numéro d'appartement, RDC, Résidence etc.) du destinataire final.

Il doit également renseigner le numéro de téléphone du destinataire, le contenu de la livraison (lourd, volume, fragile, frais, surgelés), le mode de transport adapté (pied, vélo, moto ou voiture) ainsi que la date (jour/créneau horaire) souhaitée pour la livraison.

A noter que, le mode de transport peut varier selon la catégorisation de la marchandise à livrer.

Il a donc le choix entre plusieurs catégories pour une seule et unique réservation de mise en relation.

L'Utilisateur professionnel peut également :

- apporter des informations complémentaires dans l'encart « *commentaires sur l'adresse de livraison* » prévu à cet effet.
- sélectionner ou compléter des éléments informatifs ou options liés à la réservation de livraison.

Ces précisions concernent la marchandise à transporter (fragile, frais, volumineux, lourd ...), la destination, etc.

Une fois les champs de la réservation de livraison complétés (adresse, identité du destinataire, créneau de livraison souhaité etc.), le prix de la livraison (montant HT et TTC), est porté à la connaissance de l'Utilisateur avant validation finale de la réservation.

A noter également que :

- l'Utilisateur pro est informé de la durée du trajet estimé et du temps du trajet à effectuer
- le prix à payer intègre :
- les Frais de mise en relation dus à yper.

Autres options tarifées :

Selon les options sélectionnées par l'Utilisateur de la Plateforme ypershop, le coût du service est réévalué. Ces frais supplémentaires sont additionnés au coût initial du service (et peuvent être ajoutés de manière rétroactive par le Support client à la demande de l'Utilisateur) :

- la commande est volumineuse (plus de 2 articles pour un fleuriste et 1 caddie de courses alimentaires dont 3 packs d'eau maximum pour les livraisons à effectuer depuis les Drives de Supermarché),
- la demande de livraison « express » implique une livraison dans un créneau court et des frais supplémentaires (*à la charge du Destinataire*).

NB : le paiement du forfait « tarif express » ne garantit pas l'acceptation de la réservation par un Shopper.

- l'option « retour en boutique » de la commande : en cas d'absence du destinataire, le trajet supplémentaire effectué pour rapporter la commande en boutique est soumis à un défraiement supplémentaire majoritairement reversé au Shopper.

NB : en cas d'absence du destinataire, l'Utilisateur pro de notre service a également le choix entre le dépôt de la commande au pas de la porte du Destinataire ou chez un voisin.

L'option « rapporter le colis en boutique par contre, est fortement recommandé afin d'éviter toute perte de colis ou réclamation.

- la livraison doit se faire dans un funérarium, crématorium, Pompes funèbres, salon funéraire, cimetière etc...

Dans ces cas, nous vous conseillons de préciser la catégorisation de la réservation de la livraison.

Cette information est portée à la connaissance du Shopper au moment où, il reçoit la demande de livraison par notification.

Pour toute demande de livraison de fleurs dans un cimetière, il est recommandé de préciser le nom du défunt, l'heure de la cérémonie, l'adresse exacte de la sépulture (tombe, allée, carré etc...).

Dans le cas contraire le Shopper peut être contraint de déposer le bouquet à l'accueil du cimetière ou le rapporter en magasin (contre défraiement supplémentaire).

VALIDATION D'UNE DEMANDE DE MISE EN RELATION

Pour valider sa demande de mise en relation pour une livraison, l'Utilisateur pro doit cliquer sur le bouton « CONFIRMER », présent en bas du formulaire.

NB : Avant validation de la demande, toute modification relative au trajet, détails de la réservation, contenu du colis à livrer et moyen de transport adapté peut encore être effectuée.

Il suffit de cliquer sur le bouton « Modifier » de la rubrique concernée.

Si l'Utilisateur pro change d'avis avant confirmation, il peut (et sans frais), invalider sa demande en cliquant sur le bouton « Abandonner » :

Une fois la demande validée celle-ci est consultable via l'onglet « MES LIVRAISONS ».

Dans le cadre du suivi de ses livraisons, il peut consulter la sous-rubrique :

- « Mes livraisons à suivre » : elle présente les livraisons du jour (notamment celles « en recherche » de Shoppers et celles « attribuées » c'est-à-dire acceptées par des Shoppers
- Mes Livraisons terminées : elle présente les livraisons réalisées et payées au Shopper.
- Mes livraisons annulées : elle présente les livraisons qui n'ont pas eu lieu.

A noter que toute demande « attribuée » et annulée tardivement (soit moins d'1h avant le début du créneau de livraison), donne lieu à une indemnisation (défraiement partiel) à la charge de l'Utilisateur Pro pour le Shopper.

Les conditions de ce défraiement sont détaillées dans le paragraphe « CONDITIONS TARIFAIRES ».

Conditions générales

Pour toute demande de mise en relation, un poids maximum de 40 kg et une dimension maximale d'1,50 m (pour 1 pièce) sont autorisés par livraison.

De manière générale, nous limitons les volumes et poids transportables pour que le shopper effectue un nombre limité d'allers/retours entre son véhicule et le point de retrait/dépôt.

Conditions particulières :

Livraison de fleurs : une demande de livraison ne peut excéder (deux) 2 bouquets.

Un troisième bouquet est envisageable à condition de valider l'option « volume ».

Livraison de courses alimentaires : toute demande en vue de livraison à destination d'un client particulier depuis un Drive ou Supermarché doit également tenir compte du volume du coffre du Shopper.

En cas de dépassement de ces plafonds, yper se donne le droit de refuser la Demande et ne pas établir la mise en relation.

L'Utilisateur pro sera informé (téléphone + mail) par le Support afin de prendre ses dispositions.

Toute commande dont la description ne serait pas conforme à la demande sera partiellement défrayée au shopper en incapacité de la réaliser.

Tableau récapitulatif des Conditions Particulières

Commerçants	Typologies	Quantités pour 1 livraison	Conditions Particulière
Fleuristes	Bouquet ou petite plante (40 cm)	2 maximum	
	Bouquet ou Plante (80 cm max)	1 maximum	
	Sapin/plante haute* (max 1,50m)	1 maximum	Le transport se fera couché
	Gerbe	1 maximum	
	Couronne	1 maximum	
	Raquette (ou dessus de cercueil)	1 maximum	
Cavistes	Carton de vin	4 maximum	
Drives/Supermarchés	1 caddie (soit environ 60 Litres)		3 packs d'eau maximum Poids maximum : 40 kg

Gestion litiges

Tout litige faisant l'objet d'une réclamation doit être formulé à yper dans un délais maximum de 48h (soit 2 jours) par téléphone au 0972517520 ou par mail à : support@yper.fr.

Utilisateur pro (yperflex)

Produit non livré

Éléments à fournir pour preuve : facture ou ticket de caisse

Remboursement intégral des frais de réservation

Sur étude des éléments de la demande d'indemnisation, le montant du produit non livré sera remboursé sous forme d'avoir sur la (les) prochaine (s) mise (s) en relation, dans la limite de 10 euros HT*.

**la valeur du produit doit être renseignée dans ypershop au moment de la saisie de la réservation.*

Produit livré mais endommagé (cas avéré) :

Éléments à fournir pour preuve : photo + facture ou ticket de caisse

Sur étude des éléments de la demande d'indemnisation, yper remboursera les frais de mise en relation engagés.

Utilisateur pro (yper+)

Produit non livré (cas avéré) :

Éléments à fournir pour preuve : facture ou ticket de caisse

yper remboursera les frais de mise en relation engagés.

Sur étude des éléments de la demande d'indemnisation, le montant du produit non livré sera remboursé sous forme d'avoir sur la prochaine facture, dans la limite de 50 euros HT*.

**la valeur du produit doit être renseignée dans ypershop au moment de la saisie de la réservation.*

Sur la base des éléments fournis par le Partenaire, le shopper sera informé par yper de la réclamation.

Pour rappel, le Partenaire pourra attribuer une note d'1/5 au shopper via ypershop. Ce qui aura pour effet de ne plus solliciter ce shopper depuis son point de vente.

Produit livré mais endommagé (cas avéré) :

Éléments à fournir pour preuve : photos du produit endommagé

yper remboursera les frais de mise en relation engagés.

Sur étude des éléments de la demande d'indemnisation, le montant du produit non livré sera remboursé sous forme d'avoir sur la prochaine facture, dans la limite de 15 euros HT*.

**la valeur du produit doit être renseignée dans ypershop au moment de la saisie de la réservation.*

SOLLICITATION DE LA COMMUNAUTÉ DE SHOPPERS ET MISE EN RELATION

Dès confirmation de la Demande, yper sollicite les Shoppers (membres inscrits sur la Plateforme) par notifications via leur application ypersshopper, en les informant de la Demande émise par le Partenaire.

Les Membres inscrits restent libres d'accepter ou de refuser la demande de livraison.

La notification de demande de livraison adressée aux membres, affiche des informations claires concernant : le point de retrait, date et heure de livraison, une évaluation de la distance à parcourir, une estimation de la durée du trajet, les caractéristiques de la livraison, le mode de transport demandé, une carte illustrant le trajet, le prénom du destinataire final, et le défraiement proposé.

Le Shopper garde la possibilité d'annuler un accord précédemment consenti jusqu'au début du créneau horaire de la demande concernée.

En cas d'annulation d'une livraison par le Shopper, yper effectue une nouvelle recherche en sollicitant les Membres inscrits sur la Plateforme.

Dans le cas où aucun Membre inscrit n'accepterait une Demande, celle-ci pourra être annulée par le Partenaire à l'origine de la Demande ou par l'Équipe yper : la demande de mise en relation sera remboursée et/ou non facturée.

Dès qu'un Shopper accepte une Demande de livraison, l'Utilisateur pro voit apparaître sur la ligne de la Réservation concernée au sein de l'onglet « Mes livraisons », le pseudo du Shopper (généralement composé de son prénom et de la première lettre de son nom) ainsi que son numéro de téléphone.

Le statut de la réservation passe ainsi de « En recherche » à « Attribuée ».

S'il le souhaite, l'Utilisateur Pro peut cliquer sur le détail de la réservation et consulter à nouveau les éléments qui la constituent, ainsi que le déroulé de la livraison. Il est donc informé depuis le moment où le Shopper se met en route pour le retrait du colis, jusqu'à sa réception du colis par le Destinataire.

NB : Une fois le créneau de livraison entamé et la validation de la première étape de la livraison activée par le Shopper, l'annulation de la livraison n'est plus possible depuis ypershop.

Pour toute demande ou signalement, le Partenaire est invité à contacter le Support Client par téléphone, mail ou Chat (aux heures d'ouvertures habituelles).

Dans le cas où le Support Client n'est pas joignable, un mail d'information de la situation doit être envoyé dans les meilleurs délais (au plus tard dans les 48H) pour toute réclamation.

FONCTIONNEMENT DU COMPTE PRO

Le Partenaire est autonome pour réaliser des demandes de mise en relation via le service ypershop (7j/7)

Lors de la saisie d'une demande de mise en relation pour un service, le tarif présenté est un montant hors taxe. L'encart réservé au coût de la livraison, affiche le détail du prix à savoir : le prix hors taxe, le montant de la TVA appliquée, la distance estimée, le(s) les options(s) et le montant TTC.

Comment accéder à mon compte ?

Après s'être connecté avec son identifiant (email) et son mot de passe l'Utilisateur pro peut accéder au détail de son compte en cliquant sur l'icône située en haut à droite de l'écran puis cliquer sur "Mon compte".

Comment changer de formule ?

Dans l'espace Mon Compte, l'Utilisateur pourra visualiser la formule activée en cliquant sur "Ma formule" et pourra, sur cette page, modifier la formule choisie.

Dans le cas où le Partenaire aurait souscrit à la formule yperflex et souhaiterait opter pour la formule yper+, son abonnement prendra effet immédiatement dès lors qu'il aura validé sa demande. Les demandes de mise en relation adressées antérieurement à cette souscription ne seront pas concernées par les avantages éventuels de la formule yper+, y compris si elles sont encore en attente d'attribution.

Dans le cas où le Partenaire aurait souscrit à la formule yper+ et souhaiterait opter pour la formule yperflex, le changement de formule sera effectif à la date d'échéance de sa mensualité en cours.

Comment mettre à jour mes moyens de paiements ?

Dans l'espace Mon Compte, l'Utilisateur pourra mettre à jour (ajouter, supprimer) des moyens de paiement. Il est possible de renseigner des numéros de cartes bancaires ou de comptes bancaires (IBAN). l'Utilisateur sera amené à autoriser yper à procéder à des prélèvements sur son compte bancaire s'il opte pour la formule yper+.

Où trouver mes factures ?

Dans l'espace Mon Compte, l'Utilisateur pro peut accéder aux factures émises par yper en cliquant sur "Mes factures". Cette rubrique permet de consulter les factures payées, celles à payer, les avoirs. Un filtre portant sur le choix de la période permet de faciliter la recherche pour consultation ou téléchargement de documents.

V - CLAUSES RÉGISSANT LA COLLABORATION COMMERCIALE ENTRE YPER ET LE PARTENAIRE

Clause n° 1 : Objet

Les Conditions Particulières d'Utilisation décrites ci-après détaillent les droits et obligations de la société yper et de son client (le Partenaire) dans le cadre de demandes de mise en relation via l'interface ypershop.

Toute utilisation de l'espace dédié à l'Utilisateur professionnel sur ypershop, implique l'adhésion sans réserve aux présentes Conditions Particulières d'Utilisation ainsi que des Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme yper (<https://www.yper.fr/>).

yper, en tant qu'éditeur du service se réserve le droit de proposer de nouvelles fonctionnalités au sein du service ypershop.

Les Utilisateurs pro du service pourront souscrire ou non à ces futures fonctionnalités.

L'évolution de l'offre de base proposée par le service ypershop donnera lieu à publication d'une nouvelle version des CGU et CPU.

Clause n° 2 : Prix

Offres Commerciales

yper propose à son Partenaire, des offres commerciales adaptées au volume de son activité.

A ce jour, yper propose 3 types d'offres :

- L'offre « yperFlex » : recommandée pour des Utilisateurs occasionnels de notre Plateforme, cette offre est « sans engagement », avec un paiement immédiat de chaque réservation de livraison par carte bancaire sur ypershop.

L'Utilisateur bénéficie ainsi d'un accès illimité à son Espace professionnel, à des mises en relations illimitées et d'une Assistance téléphonique disponible 6j/7.

- L'offre « yper+ » : recommandée pour les Utilisateurs réguliers est une formule avec Abonnement mensuel. Elle donne droit à des mises en relation illimitées, une Assistance téléphonique disponible 6j/7, une réduction sur le prix des réservations de livraison, 3 Shoppers favoris* et un prélèvement hebdomadaire ainsi que d'autres avantages cités sur la page présentant cette formule.

- L'offre « Retailers » : basée sur les Conventions de Partenariat avec des groupes ou sociétés nationales et internationales.

Les détails des offres commerciales du service ypershop sont consultables via le lien suivant : www.yper.at/ypershop-formules

yper se réserve le droit de modifier et d'actualiser ses offres commerciales.

Pour toute information complémentaire, le Service Commercial est joignable au : 09 72 51 75 25.

L'émission d'une Demande de mise en relation donne lieu à prélèvement du montant présenté sur le formulaire de paramétrage de la réservation. Le montant prélevé correspond au défraiement dû au Shopper ainsi qu'à une commission due à yper ainsi qu'à la TVA calculée sur l'intégralité du prix.

Lors de l'émission de la Demande, le Partenaire peut préciser, en cas d'absence du destinataire, s'il demande au Shopper de :

- « retourner la commande en boutique » : ceci donne lieu à un prélèvement pour provision en cas de réalisation de cette option. Le Shopper percevra un défraiement complémentaire associé à ce trajet supplémentaire si et seulement si, celui-ci est demandé et réalisé. Les frais de retour correspondent à 40% du prix initial de la livraison. En cas de livraison aboutie au Destinataire, la provision pour « retour en magasin » est re-créditée sur le compte pro sur le moyen de paiement avec lequel la réservation de la livraison a été payée.
-

- « déposer au pas de la porte du Destinataire » ou « déposer chez un voisin ». Dans le cas où le Shopper dépose chez un voisin, il est invité à renseigner, via l'application ypershopper, le nom et l'adresse du voisin chez qui la livraison a été réalisée. Dans le cas où ces options sont sélectionnées le Retour en boutique n'est pas prévu dans l'accord de service.

En outre, certaines options font l'objet d'un coût supplémentaire majoritairement reversé au Shopper.

Il s'agit notamment :

De manière générale :

- « **Monter la commande** » : + 1 Euro. Pour toute Demande en vue de livraison à effectuer à l'étage d'un immeuble (appartement dans un immeuble avec ou sans ascenseur). Sans saisie de cette option, le Shopper se réserve le droit de livrer le Bien au pas de la porte/porte d'entrée de l'immeuble.

-

Cette option est nécessaire si le client souhaite une livraison à l'étage : + 1 Euro

- « **Volumineux** » : + 1 Euro. Concerne toutes demandes de livraison considérée par l'Utilisateur pro comme étant volumineuse (mais transportable dans le véhicule sélectionné) : + 1 Euro

- EXPRESS (livraison dans le créneau horaire en cours) : Majoration de 30% du tarif calculé en fonction de la distance estimée de la livraison.

-

Pour les livraisons de fleurs :

- « **Cérémonie** » +1 Euro. Concerne toutes demandes de livraison liées à un évènement particulier, avec une heure de livraison précise. Il peut s'agir d'un mariage, deuil (Salon Funéraire, Pompes Funèbres, Crematorium, Chambre Funéraire, Chambre mortuaire, Église ou autre lieu de Culte, hôpital ...)
- « **Cimetière** » : + 3 euros. Il est demandé au Partenaire d'apporter un maximum de précisions sur l'endroit exact de livraison (carré, Allée, sépulture, nom du défunt etc.) En cas d'imprécisions, le bouquet sera, soit déposé à l'accueil du Cimetière, soit retourné en boutique (contre défraiement supplémentaire reversé au Shopper).
- « **sapin** » (- 2 de mètres) : + 4 euros (taille à considérer pour une tenue dans un coffre de voiture classique).

PS : pour rappel, yper propose un service de mise en relation collaboratif en vue de rendre des services : il ne s'agit donc pas de professionnels de la livraison qui effectuent la prestation mais, de particuliers.

De ce fait, le volume des commandes à livrer doit tenir compte de la capacité d'un véhicule classique.

Pour assurer la prestation, aucun Shopper ne bénéficiera de matériels (camion réfrigéré, camionnette, sacs de conservations de produits frais, cagettes, diables etc.) dédiés aux professionnels de la livraison.

Annulation d'une Demande de mise en relation :

En cas d'annulation à plus de **deux (2)** heures avant le début du créneau de livraison le montant prélevé lors de l'émission de la demande sera re-crédité intégralement sur le compte pro.

Par contre, le re-crédit sera partiel en cas d'annulation tardive (soit moins de 2 heures avant le début du créneau de livraison).

Dans les cas où l'annulation se fait dans les 2 heures précédant le début du créneau de livraison **et qu'un Shopper est attribué**, un montant de **0,18** euro TTC est facturé **au Compte Pro**.

En cas d'annulation tardive, un montant de **2€40** Euro TTC est facturé au Compte Pro dès qu'un Shopper est attribué.

Rabais et Ristournes accordés au Client

L'offre « yper+ » pourra induire des remises ou avantages commerciaux que la Société yper octroie à son Partenaire, compte tenu du volume de réservations de livraisons effectuées. Remises et avantages seront appliqués sur les factures.

En cas d'engagement sur une période d'1(un) an, le Partenaire pourra bénéficier de remises complémentaires.

Coût d'une réservation de livraison

Le coût d'une réservation de mise en relation est calculé selon la distance estimée du trajet et s'actualise durant la réservation d'une demande de livraison. Il est libellé en euros et calculé en Hors Taxes.

Par voie de conséquence, le prix d'une réservation de mise en relation (affichant le montant TTC) est majoré au taux de TVA (20%)*.

Tout changement du taux de TVA applicable sera répercuté au moment de l'émission de la facture.

La Société yper s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, elle s'engage à facturer les coûts de la mise en relation aux prix indiqués lors de la confirmation de la réservation.

Clause n° 4 : Escompte

Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

Clause n° 5 : Modalités de paiement

Le règlement des réservations de mise en relation s'effectue :

- soit par carte bancaire (Bleue, Visa, Mastercard), :
 - yper utilise le service de paiement sécurisé Stripe, qui intègre la norme de sécurité SSL, afin de protéger toutes les données liées aux informations personnelles et aux moyens de paiement. Ce type de paiement se fait à chaque mise en relation effectuée.
 - le Partenaire saisira son numéro de carte bancaire, la date d'expiration de celle-ci et le cryptogramme figurant au dos de la CB.

- une provision sur retour est débitée dans le cadre de la demande de mise en relation, elle sera restituée par un crédit sur la carte bancaire du Partenaire en cas de livraison non retournée vers celui-ci.
 - NOTE : Dans le cas d'un abonnement mensuel ou annuel, le Partenaire client doit renseigner les coordonnées de sa Carte Bancaire. Dans le cas où la Carte Bancaire arriverait à expiration au cours de l'abonnement, le Partenaire s'engage à mettre à jour en renseignant les coordonnées de sa nouvelle carte bancaire. Dans le cas contraire, l'abonnement sera suspendu jusqu'à régularisation des coordonnées bancaires.
-
- soit par prélèvement bancaire via Stripe :
 - yper utilise le service de paiement sécurisé Stripe, les prélèvements ont lieu de manière hebdomadaire, bimensuel ou mensuel, selon l'offre choisie.
 - l'IBAN du Partenaire sera saisi par lui-même sur ypershop. Un mandat de prélèvement SEPA sera alors édité, daté et signé numériquement puis, archivé au sein de la plateforme yper.
 - NOTE : Dans le cas d'un abonnement mensuel ou annuel, le Partenaire client doit renseigner les coordonnées de son Compte Bancaire

 - En cas de litige avec le Partenaire, de non-paiement total ou partiel de factures dues, yper se réserve le droit de refuser toutes nouvelles demandes voire de suspendre l'accès au service.

Clause n° 6 : Retard de paiement

Les factures sont payables conformément aux conditions fixées par les accords commerciaux en vigueur et de manière générale aux dates et délais indiqués sur lesdites factures.

En cas de défaut de paiement total ou partiel des factures, yper se réserve le droit de suspendre l'accès à ses services dans les délais suivants :

- En cas de paiement par prélèvement, le premier rejet de prélèvement sera notifié par mail au Partenaire avec le choix de pouvoir régler la facture par carte bancaire. Au bout du deuxième rejet des pénalités de rejet et de retard seront alors dues et l'accès au service yper sera suspendu.
- En cas de paiement par Carte bancaire, le service yper pourra être suspendu à l'issu d'un délai de sept (7) jours suivant la relance effectuée par écrit et restée sans effet. Par ailleurs, toutes les demandes de mise en relation programmées seront annulées.

En vertu des dispositions de l'article L441-10 II. du Code de commerce, les sommes non payées à l'échéance donneront automatiquement lieu à l'application d'intérêts de retard au taux appliqué par la Banque centrale européenne, correspondant à son opération de refinancement la plus récente et majoré de dix (10) points, outre l'application de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant minimum de quarante (40) euros fixé par l'article D. 441-5 du Code de commerce.

Clause n° 7 : Résiliation

- **Résiliation à l'initiative d'yper**

En cas de non-respect de ses engagements par le Partenaire (notamment au titre des CGU et CPU ou tout contrat conclu avec lui), yper pourra suspendre et/ou résilier de plein droit et sans indemnité le compte et l'Espace utilisateur du Partenaire, 15 (quinze) jours après envoi d'une Lettre en Recommandé avec Accusé de Réception (date de la Poste faisant foi) et de manquement resté sans effet.

yper pourra résilier le compte immédiatement et sans préavis, s'il y a urgence à faire cesser les agissements de l'Utilisateur pro dans les cas suivants :

- mise en danger d'autrui par une utilisation inappropriée du service
- comportement inapproprié vis à vis d'un shopper ou d'un membre de l'équipe yper
- action ouverte auprès du tribunal de commerce à l'encontre du Partenaire en raisons notamment de défauts de paiements ou mauvaise utilisation du service yper.

Dans ces cas, toutes les réservations de livraisons en cours et celles à venir seront annulées. Les documents/fichiers échangés entre les 2 parties seront conservés par yper pendant 36 mois.

Résiliation à l'initiative du Partenaire

Tout Utilisateur Pro de la solution ypershop peut clôturer son compte en faisant la demande par courriel à : support@yper.fr ou par voie Postale à : Service Commercial, YPER, 87 rue de Fontenoy, 59100 Roubaix. La clôture de tout compte pro entraîne la suppression définitive du compte. Il appartient donc à l'Utilisateur professionnel, d'opérer une copie de sauvegarde de ses données (factures) disponibles sur l'espace pro.

En cas d'Abonnement mensuel, l'Utilisateur Professionnel peut résilier à tout moment son Abonnement, en le signifiant par mail à pro@yper.fr (ou par courrier en Recommandé avec AR à : Service Commercial, YPER, 87 rue de Fontenoy, 59100 ROUBAIX), moyennant un préavis minimum de trente (30) jours avant la fin de la période contractuelle en cours, à compter de la date de réception de la demande de résiliation.

Dans le cas où la résiliation d'un abonnement intervient dans le cadre du délai de rétractation soit quinze (15) jours après la signature du contrat, celui-ci sera remboursé pour la durée restante à courir.

Toute demande d'accès aux données après clôture de compte, entraînera une procédure de demande exceptionnelle laquelle pourra donner lieu à une facturation de trente (30)€.

Clause n° 8 Cession du Contrat / Reprise d'activité par un autre commerçant.

Le présent contrat entre yper et le Partenaire ne pourra pas faire l'objet d'une cession par le Partenaire. Dans l'hypothèse où le Partenaire céderait son activité, il lui appartient de clôturer son compte et à son repreneur, s'il le souhaite, de créer son propre compte.

Clause n° 9 Références

Pendant toute la durée de la collaboration et ce, pendant une période de six (6) mois suivants son échéance, yper est autorisé à citer le nom du Partenaire, à utiliser son logo à titre de références dans la promotion commerciale et publicitaire de son activité et ce, sur différents supports de communication de son choix.

Clause n° 10 Mise en relation

Pour toute demande de mise en relation pour une livraison, l'Utilisateur Pro doit enregistrer et valider sa réservation via l'outil dédié ypershop.

La mise en relation entre l'Utilisateur professionnel et le Shopper est effectuée par notifications transmises sur l'application ypershopper aux Membres inscrits sur la plateforme yper.

Le créneau de livraison souhaité doit être indiqué lors de la réservation de la livraison. Il est donné à titre indicatif et ne constitue pas une obligation de résultat.

Le rôle d'yper se limitant à la mise en relation de l'Utilisateur pro avec des communautés de Membres de sa plateforme, yper ne pourra pas être tenu responsable d'annulations tardives, de retards dans la livraison de colis, ni de leurs pertes ou dégradations.

yper dans son rôle de mise en relation s'engage toutefois à informer dans les meilleurs délais, le Partenaire de tout événement pouvant entraîner l'annulation ou la modification de la réservation de livraison, par le biais d'ypershops ou de tout autre canal de communication qu'yper jugera pertinent.

L'Utilisateur Professionnel s'engage à communiquer et mettre à jour en ce sens ses coordonnées. Dans le cas où il n'aurait pas communiqué des coordonnées valides ou à jour, yper ne pourra pas être tenu responsable d'un défaut d'information concernant le déroulé d'une livraison.

Ainsi, yper ne pourra pas être obligé de prendre à sa charge, au profit du Client/Destinataire ou de l'Utilisateur pro des :

- dommages et intérêts
- remboursements de *frais de livraison**, en lien avec le service du Shopper

Il est fortement recommandé aux Utilisateurs professionnels de notre solution de livraison collaborative, de ne pas remettre des objets/colis de valeur aux shoppers par ce biais.

Le risque dans le cadre du service est donc supporté par le Shopper et/ou l'Utilisateur pro.

En cas de marchandises manquantes ou détériorées lors du service rendu par un Shopper, le Partenaire justifiera de toutes les informations spécifiées lors de la réservation de la marchandise, du bon de commande à réception des marchandises et de la preuve de dégradation (ou articles manquants). Ces réserves devront être, en outre, confirmées par écrit à support@yper.fr dans les deux (2) jours suivants la livraison ou dans les 24h par téléphone au 0972517525 .

Clause n° 11 : Cas de Force majeure

La responsabilité de sa Société yper ne pourra pas être engagée si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes conditions générales de vente découle d'un cas de force majeure.

À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement fortuit, extérieur et irrésistible selon l'article 1148 du Code civil.

Clause n° 12 Responsabilité

La Plateforme et le service ypershop doivent être utilisés conformément à leur objet, leur usage et leur destination. Ainsi il est rappelé que tout usage tendant à professionnaliser les services rendus par les Shoppers est prohibé.

Toute utilisation en dehors de ce qui est prévu entraîne la responsabilité de l'Utilisateur pro, outre toutes les conséquences prévues dans les CGU et CPU (notamment suspension, résiliation).

yper étant chargé de la mise en relation de l'Utilisateur pro avec des Shoppers, celle-ci n'est pas responsable des services demandés, de leur réalisation ou absence de réalisation.

Toute mise en relation directe qui serait intervenue entre le Shopper et l'Utilisateur pro ne saurait donner lieu à un traitement a posteriori par le service yper. Il en va ainsi notamment des notions de défraiements et de formalisation de la relation sans utilisation du service proposé par yper.

Il est rappelé ici qu'yper s'engage dans le cadre d'une obligation de moyens.

En toute hypothèse, la responsabilité de la société yper est limitée au montant effectivement payé par l'Utilisateur pro pour la prestation litigieuse. Par ailleurs tout litige sera soumis à la version en cours des présentes CGU et CPU.

Clause n° 13 : Juridiction compétente en cas de Litiges

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes Conditions Particulières d'Utilisation est soumis au droit français.

À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le Tribunal de commerce de Lille Métropole.

Quelques liens utiles :

Tutoriels : www.yper.at/ypershops-tuto

La Foire aux questions : <https://yper.at/ypershops-faq>

Clause n°14 : protection des données

Dans le cadre des contrats et conditions d'utilisation, yper sera amené à traiter des données à caractères personnels pour le compte de l'Utilisateur pro.

Tant yper que l'Utilisateur pro s'engagent à respecter la réglementation applicable au traitement de données à caractère personnel et notamment le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD) et la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

yper est autorisé à traiter, pour le compte de l'Utilisateur pro, les données à caractère personnel nécessaires pour fournir les prestations prévues aux CGU et CPU ainsi que leurs suites telles qu'elles découlent de la loi, des règles de l'art, ou de l'usage. Les caractéristiques de ce traitement sont les suivantes :

- Finalités : fourniture des prestations définies CPU et CGU ainsi que leurs suites telles qu'elles découlent de la loi, des règles de l'art, ou de l'usage et gérer la relation avec l'Utilisateur pro et/ou les bénéficiaires des prestations.
- Données personnelles traitées : données collectées et traitées dans le cadre des Prestations.
- Personnes concernées : personnes dont les données personnelles ont été collectées ou sont traitées par l'Utilisateur pro ou tout tiers habilité à cet effet.

yper sera tenu d'effectuer le traitement des données à caractère personnel dans les conditions suivantes :

1. yper s'engage à traiter les données uniquement pour la ou les finalité(s) suivantes :

Ø L'exécution des prestations visées au CGU et CPU et leurs suites.

2. yper s'engage à traiter les données conformément aux instructions de l'Utilisateur pro, ce dernier s'engageant à donner des instructions documentées.

3. Si yper considère qu'une instruction constitue une violation de la réglementation applicable en matière de protection des données, il en informe l'Utilisateur pro le plus rapidement possible.

4. yper n'est pas autorisé à transférer des données vers un pays tiers à l'Union Européenne sauf à mettre en œuvre les mesures et garanties nécessaires pour préserver la protection des données conformément aux dispositions du RGPD.

5. yper s'engage à veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu des présentes :

- S'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
- Reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel.

6. yper s'engage à prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut ;

7. yper est autorisé à sous-traiter la gestion des données à caractère personnel à condition de pouvoir justifier et garantir que son sous-traitant offre des garanties suffisantes au regard de la réglementation et en vue du respect du présent article.

8. En cas de collecte de données auprès des personnes concernées, yper devra leur fournir les informations relatives aux traitements de données qu'il réalise.

9. yper aide l'Utilisateur pro à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

10. yper notifie à l'Utilisateur pro toute violation de données à caractère personnel au plus vite après en avoir pris connaissance.

11. Le cas échéant, yper aide, dans la limite de son champ d'intervention, l'Utilisateur pro pour la réalisation d'analyses d'impact et de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

12. yper s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité appropriées au regard des données traitées des traitements réalisés.

13. yper s'engage, au terme de la prestation de services relative au traitement des données, à restituer ou supprimer toutes les données à caractère personnel à l'Utilisateur pro.

14. yper met à la disposition de l'Utilisateur pro la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits.

Dans le cadre de ces traitements de données à caractère personnel, l'Utilisateur pro s'engage à :

1. Fournir à yper les données personnelles nécessaires aux traitements visés ci-dessus, en garantissant que ces données ont été obtenues et traitées dans le respect de la réglementation applicable et notamment, que les personnes concernées ont été dûment informées des traitements visés ci-dessus et de la présente sous-traitance.

2. Documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par yper.

3. Veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par la réglementation applicable à la protection des données.

4. Superviser le traitement réalisé par yper.

*** ANNEXES ***

Notice Charte du Bon Client

Voici quelques astuces pour une bonne expérience de livraison

Astuce 1 : Respect du créneau horaire de livraison choisi

Depuis l'interface ypershop, vous êtes prévenu (e) lorsque votre Demande est attribuée au Shopper.

Tenez-vous prêt (e) pour lui remettre le colis à livrer (au plus tard), en début de créneau d'heure de livraison souhaitée : en cas d'absence à son arrivée à votre boutique, le Shopper n'attendra pas plus de 10 minutes !

Pour information, le shopper peut se mettre en route 30 minutes avant le début du créneau de livraison.

Astuce 2 : Bon comportement

- yper propose un service collaboratif où, les échanges se veulent cordiaux, courtois, respectueux, aimables, etc. sont autant de gestes/mots simples qui rendent le service encore plus agréable. De part et d'autre, pratiquons le "Sourire, Bonjour, Au-revoir, Merci"... ça ne coûte rien et cela peut tout changer.

Astuce 3 : Typologie de votre commande

- Pour mieux vous servir, merci de spécifier - comme il est demandé au moment de votre demande de livraison via le formulaire de Demande yper - la typologie de vos courses (volume, produits lourds, frais, fragiles, surgelés etc).
- YPER propose un service collaboratif : nous faisons appel à des particuliers. Ne s'agissant pas de professionnels, il est important de tenir compte du volume du colis (courses alimentaires, bouquets de fleurs, nombre et poids de cartons ou colis, etc) à livrer.
- La quantité des packs d'eau, boissons et autres articles lourds et volumineux sont à considérer afin que notre communauté de shoppers et le service soient maintenus.

NB : Ces informations permettent au Shopper de prendre ses dispositions (selon le modèle de voiture /espace disponible dans le coffre etc.) pour une livraison dans les meilleures conditions.

Astuce 4 : Option « monter la commande »

- Votre Client Destinataire réside dans un immeuble et vous souhaitez qu'il (elle) soit livré (e) à l'étage ? Optez pour l'option « monter la commande » puis, veillez à bien renseigner le niveau d'étage de l'immeuble (et si besoin, prévenir en cas d'absence d'ascenseur).

Astuce 5 : Note du service/Shopper

- Vous avez été satisfait (e) du service yper ? Pensez à noter le shopper (note de 1 à 5) et, si vous le souhaitez à lui attribuer le statut de « shopper favori » de votre boutique.