

Condiciones Generales de Uso de SHOPOPOP

Última actualización: 15 de julio de 2024

Artículo 1- Generalidades

1.1 La empresa AGILINNOV', una SAS con un capital de 176.021,10 euros, cuyo domicilio social se encuentra en 1 ter mail Pablo Picasso 44000 Nantes, inscrita en el Registro Mercantil francés con el número 813 952 082, número de IVA intracomunitario FR83813952082, correo electrónico: contact@shopopop.com (en adelante, la "Empresa AGILINNOV'") edita una plataforma de servicios de entrega colaborativa, también llamado "Transporte colaborativo" (en adelante, la "Plataforma") accesible en una página web en la dirección www.shopopop.com y en forma de aplicación móvil, destinada a poner en contacto a particulares que deseen entregar compras en su trayecto con fines colaborativos y ocasionales.

Las presentes Condiciones Generales de Uso (en adelante, las "Condiciones Generales") se aplican a cualquier persona física mayor de edad que utilice la plataforma del servicio de entrega colaborativa, y tienen por objeto regular el acceso a la plataforma y las condiciones de uso de la misma.

AGILINNOV' no es parte de ningún acuerdo, contrato o relación contractual de ningún tipo celebrado entre los usuarios de su Plataforma.

1.2 Todo uso de la plataforma está sujeto a las presentes Condiciones Generales, que prevalecen sobre cualquier otro documento.

1.3 Las presentes Condiciones Generales pueden estar sujetas a modificaciones. Se invita al Usuario a consultarlas periódica y obligatoriamente antes de cada uso del servicio.

1.4 Condiciones generales de terceros: algunas funciones de la Página utilizan herramientas o servicios proporcionados por terceros, que pueden regirse por condiciones generales independientes. Por ejemplo, para utilizar el Servicio de Pago Integrado, debe aceptar [las condiciones generales del proveedor del servicio de pago](#) (consulte el Artículo 13 para obtener más información sobre cómo se invita a los usuarios a aceptar [las condiciones generales del proveedor de servicios de pago](#)). Cuando las herramientas y los servicios de terceros se rijan por condiciones generales independientes, la Página mostrará un hipervínculo a las condiciones generales aplicables. Estas se pondrán a su disposición, como parte de los servicios prestados por los terceros en cuestión, en un formato que permita su reproducción y almacenamiento. Deberá aceptarlas por separado si desea utilizar los servicios ofrecidos por estos terceros.

Artículo 2 - Terminología - Servicios correspondientes

Aplicación: hace referencia a la aplicación móvil SHOPOPOP que se puede descargar a través de la Apple store y Google Play

Pedido: hace referencia a un anuncio de solicitud de entrega a domicilio mediante transporte colaborativo, realizado en línea en la Plataforma SHOPOPOP.

Clientes / Destinatarios: hace referencia a los clientes que han comprado productos a los socios que ofrecen el servicio de transporte colaborativo.

Repartidor particular: hace referencia a cualquier persona registrada en la aplicación que haya aceptado una propuesta de entrega, tras haber aceptado la Carta de los Repartidores particulares (enlace) y las presentes condiciones generales.

Plataforma: hace referencia a la plataforma accesible en la siguiente dirección pro.shopopop.com o a cualquier sistema que permita la transmisión de la información necesaria para la prestación del servicio.

Propina: hace referencia a la cantidad de dinero pagada al Repartidor particular por la entrega del pedido del Cliente.

Paquete: se refiere a los productos voluminosos como paquetes de agua o leche, por ejemplo.

Páginas Asociadas: hace referencia a los Puntos de Venta asociados de la empresa AGILINNOV que ofrecen a sus clientes el servicio de entrega colaborativa.

Usuario(s): hace referencia a Repartidores particulares y Clientes.

Los términos utilizados en estas Condiciones Generales y que comiencen con mayúscula tendrán el significado que se les da en este artículo.

Artículo 3 - Advertencias antes de utilizar el servicio

3.1 Presentación del Servicio

El Servicio SHOPOPOP es una plataforma digital destinada a poner en contacto a Clientes y Repartidores particulares de proximidad para organizar entre ellos servicios de entrega a domicilio de compras realizadas previamente en Internet, en un comercio electrónico que ofrece un sistema de "click and collect", o en tienda, es decir, compra en tienda y entrega del pedido a domicilio.

El Servicio SHOPOPOP apuesta por un espíritu de apoyo comunitario y una puesta en común de los desplazamientos con fines ecológicos, pero en ningún caso un servicio comercial para la organización del transporte de mercancías.

La Empresa AGILINNOV' actúa como mero proveedor de alojamiento en la Página web y la Aplicación. Por lo tanto, es un tercero en la relación entre el Repartidor particular y el Cliente. No se puede imponer ninguna obligación o responsabilidad a la Empresa AGILINNOV' sobre las relaciones entre el Repartidor particular y el Cliente. La Empresa AGILINNOV' no ejerce ninguna relación de subordinación con respecto a los Repartidores particulares, y no está obligada por el Cliente a buscarle un Repartidor particular.

3.2 Condiciones de acceso al Servicio

El Servicio está destinado únicamente a personas físicas mayores de edad que actúen con carácter no profesional y residan en la Unión Europea.

El acceso a la Aplicación es gratuito.

Los Repartidores particulares certifican que la información proporcionada para la creación de su cuenta es totalmente cierta. Está prohibido crear una cuenta con una identidad falsa. Cualquier infracción del presente artículo puede resultar en la desactivación inmediata de la cuenta de la persona en cuestión.

Artículo 4 - Condiciones de acceso al Servicio SHOPOPOP

El Servicio SHOPOPOP es accesible a través de la Aplicación. El acceso al Servicio SHOPOPOP se efectúa a través de la apertura de una cuenta de Repartidor particular según las condiciones del artículo 3.2.

La validación de la creación de la cuenta está sujeta a la aceptación de las presentes Condiciones Generales.

Los Clientes acceden al servicio de entrega a través de las páginas asociadas que designan para organizar la entrega.

Artículo 5 - Condiciones de uso del Servicio

5.1 Realizar un pedido - entregar un recado

5.1.1 Para presentar una solicitud de entrega, el Cliente debe cumplir las condiciones generales de las páginas asociadas, que requieren su consentimiento libre e informado a las presentes condiciones generales de uso.

El Cliente debe haber realizado una compra en línea en una página que ofrece un servicio de "click and collect" o en tienda. El pedido debe haber sido pagado en su totalidad antes de la publicación del anuncio en la Aplicación.

5.1.2 La Página asociada o el Punto de Venta está autorizado por el Cliente a presentar la solicitud de entrega en la Plataforma.

Una vez que el Cliente ha realizado el pedido, el Punto de Venta envía la siguiente información a la Plataforma:

Datos de contacto (apellidos, nombre, dirección completa, número de teléfono, correo electrónico);

Día de la entrega;

Franja horaria deseada;

Condiciones de acceso (código de acceso, existencia de un ascensor, número de plantas, etc.)

Valor de los Productos;

Número de Contenedores a entregar;

Peso y dimensiones de los Contenedores;

Especificidad de los Productos (en particular, si los Productos son frágiles o están congelados).

El Punto de Venta informará a SHOPOPOP de cualquier modificación o anulación de los Pedidos, precisando la fecha y la franja horaria de entrega, así como los datos de contacto del Cliente en cuestión.

Cualquier Pedido que no cumpla con esta información podrá ser rechazado y no será procesado por SHOPOP, a menos que sea corregido por el Punto de Venta.

5.1.3 Contacto a través de SHOPOPOP

SHOPOPOP se compromete a transmitir la solicitud de entrega en la aplicación.

El Repartidor particular que selecciona una entrega recibe un correo electrónico de confirmación y un SMS enviados por la empresa AGILINNOV', relativos a la tramitación de la solicitud de entrega, con el resumen de la información proporcionada y un código para encargarse de la entrega.

Recoge el pedido en el punto de recogida y lo entrega a la hora y en la dirección indicadas por el Cliente.

5.2 Tratamiento de un recado

5.2.1 Para encargarse de un recado en la Aplicación, el Repartidor particular debe:

Adherirse a la carta de los Repartidores particulares

Ser mayor de edad

Ser residente del país en el que se realiza la entrega Para los recados que requieran un vehículo: el usuario deberá estar en posesión de un permiso de conducir válido, adecuado a la categoría del vehículo, y deberá tener un seguro válido para el vehículo utilizado.

5.2.2 Después de acceder al Servicio en las condiciones definidas en el artículo 3.2, el Repartidor particular puede consultar las solicitudes de entrega en su trayecto.

De esta forma, puede ver si se solicita una entrega en la tienda a la que se dirige porque es un destino cercano a su domicilio, o si se solicita una entrega en un trayecto que realiza.

Es un recordatorio del espíritu de colaboración de la página web. En ningún caso se trata de realizar entregas con un interés comercial o con el objetivo de obtener beneficios.

5.2.3 Si el Repartidor particular está interesado en una entrega, puede seleccionar el recado correspondiente y confirmar que se hace cargo de la entrega.

El Repartidor particular tiene acceso a la información relativa al recado que va a entregar desde su cuenta en la Aplicación, y recibe la confirmación por correo electrónico de que se hace cargo del recado. La dirección exacta del Cliente solo se comunicará una vez recogido el pedido.

5.2.4 El día de la entrega, el Repartidor particular se dirige a la tienda correspondiente, recoge el pedido realizado por el Cliente, indicando el nombre y la referencia del pedido que se le comunicaron a través de la aplicación y se dirige al domicilio del Cliente utilizando el GPS integrado en la aplicación.

La entrega se realiza en la puerta del Cliente o en cualquier otro lugar acordado entre el Repartidor particular y el Cliente.

En general, la empresa AGILINNOV' se compromete a transmitir la información relativa al seguimiento del pedido y su tratamiento al Cliente y al Repartidor particular mediante notificaciones o el envío de un correo electrónico o un SMS.

5.3 Obligaciones de comportamiento durante las compras

Los Repartidores particulares se comprometen a:

- Garantizar la exactitud, integridad y legalidad de la información facilitada, en particular la identidad y los datos de contacto;
- Garantizar el uso adecuado de la plataforma;
- Crear una sola cuenta en la Plataforma;
- Abstenerse de introducir información y/o mensajes, comentarios y otros contenidos malintencionados, denigrantes, difamatorios, abusivos, ofensivos, pornográficos, violentos, racistas, xenófobos, discriminatorios, deliberadamente engañosos, ilegales y/o contrarios al orden público o a las buenas costumbres;
- No alterar ni perturbar la integridad de la Plataforma y/o de los datos contenidos en ella;
- No intentar obtener acceso no autorizado a la Plataforma o a los sistemas o redes asociados a ella ni interceptar datos;
- No utilizar los datos de contacto facilitados;
- Utilizar la Plataforma de conformidad con las leyes y reglamentos nacionales y/o internacionales aplicables.

Artículo 6 - Propina y apadrinamiento

6.1 Para cada pedido de entrega, Shopopop paga al Repartidor particular la propina y, de forma más general, cualquier importe debido al Repartidor particular en relación con esta entrega, tan pronto como dicha entrega haya sido confirmada.

El importe de la propina se calcula mediante un algoritmo desarrollado por la empresa AGILINNOV', que tiene en cuenta varios criterios y, en particular, la distancia de entrega, el volumen del pedido del Cliente y las eventuales dificultades para acceder a la dirección de entrega.

Queda terminantemente prohibido obtener beneficios del uso del servicio SHOPOPOP.

El importe de la propina se muestra, cuando se crea el anuncio de la solicitud de entrega, en euros y con todos los impuestos incluidos.

6.2 Cada Repartidor particular dispone de un código de recomendación único tras una primera entrega para presentar la plataforma a sus conocidos. Este código de recomendación funciona de la siguiente manera: si un Repartidor particular ("el padrino") comparte su código con un conocido ("el apadrinado"), ambos recibirán una bonificación de 5 euros si el apadrinado abre una cuenta en Shopopop con el código de recomendación y realiza al menos una entrega.

El importe total de bonificación que pueden obtener los Repartidores particulares por presentar la plataforma a sus conocidos tiene un límite de 100 euros. Una vez alcanzado el límite de bonificaciones que pueden recibir, los padrinos no recibirán más bonificaciones.

Artículo 7 - Derecho de retractación

Cuando un Repartidor particular ha hecho clic en el botón "reservar la entrega", el Cliente recibe un aviso por correo electrónico y SMS y se establece el vínculo contractual entre ellos.

Se informa a los Clientes que el plazo de retractación previsto por la Directiva Europea 2011/83/UE no es de aplicación en su relación con el Repartidor particular, que actúa como no profesional.

Se informa a los Repartidores particulares que al hacer clic en el botón "reservar la entrega", aceptan irrevocablemente las condiciones de la solicitud de entrega y se comprometen a respetarlas.

Artículo 8 - Responsabilidad

8.1 Responsabilidad en caso de mala ejecución del contrato entre el Cliente y el Repartidor particular

La empresa AGILINNOV' ofrece el servicio como proveedor de alojamiento y de ninguna manera forma parte de la relación contractual entre el Repartidor particular y el Cliente.

El incumplimiento o la mala ejecución del contrato formado por el Repartidor particular y el Cliente no es responsabilidad de la empresa AGILINNOV' y las consecuencias derivadas de los incumplimientos comprobados deben resolverse directamente entre ellos.

Los Clientes y los Repartidores particulares son, por lo tanto, los únicos responsables de los daños y perjuicios directos o indirectos, materiales o inmateriales que se produzcan entre ellos o con un tercero en la ejecución del contrato que los vincula.

En la medida en que lo permitan las leyes vigentes, la empresa AGILINNOV' no puede ser considerada responsable de ningún daño directo o indirecto, resultante del uso o relacionado con el mismo, la imposibilidad de uso o el suministro de información, servicios, productos y elementos disponibles en la presente Página web.

La Empresa AGILINNOV' no puede ser considerada responsable de los daños de cualquier tipo, que pudieran resultar de la no ejecución o la mala ejecución de las presentes Condiciones Generales por parte del Usuario, de un hecho imprevisible o insuperable de un tercero o de un caso de fuerza mayor que adquiera las características habitualmente establecidas por la legislación y la jurisprudencia francesa.

8.2 Puesta a disposición de la Página web y la Aplicación

La Empresa AGILINNOV' se compromete a implementar todos los medios posibles para permitir el acceso a la Aplicación y a la Página web los 7 días de la semana, las 24 horas del día.

Sin embargo, la Empresa AGILINNOV' se reserva el derecho de modificar o interrumpir, a su entera discreción, temporal o permanentemente, todo o parte del acceso a la página web o la aplicación, especialmente por razones de mantenimiento de la Página web o la Aplicación.

8.3 Consulta y uso de la Página web y la Aplicación

La Página web y la Aplicación contienen enlaces a páginas cuyo contenido la Empresa AGILINNOV' no puede garantizar, lo que el usuario reconoce y acepta. El acceso a estas páginas de terceros se realiza bajo la exclusiva responsabilidad de los Usuarios, lo que implica que la Empresa AGILINNOV' no se hace responsable en caso de daños resultantes del acceso y/o el uso de estas páginas de terceros.

Artículo 9 - Limitación de acceso y desactivación de las cuentas de Repartidores particulares

9.1 En caso de incumplimiento por parte de un Repartidor particular de las presentes Condiciones Generales, especialmente de las obligaciones mencionadas en los artículos 3.2 y 5, o si la Empresa AGILINNOV' considera que han existido conductas graves que puedan poner en peligro su seguridad e integridad, las de los Usuarios o las de terceros, esta se reserva el derecho, a su entera discreción, de recurrir a las medidas que se detallan a continuación, las cuales podrán ser acumulativas:

(a) Impedir la publicación de cualquier contenido en la Página web o la Aplicación (comentarios, Pedidos, etc.).

(b) Desactivar temporal o permanentemente la cuenta del Repartidor particular incumplidor. Lista no exhaustiva de motivos de suspensión temporal o definitiva:

Cuando la tasa de cancelación es demasiado alta y la actividad del Repartidor particular ya no se parece al modelo de colaboración.

Comportamientos abusivos con el objetivo de saturar el Servicio de Atención al Cliente (cancelaciones en el último momento, utilización de herramientas para automatizar el uso de la aplicación, etc.).

9.2 La Empresa AGILINNOV' informará al Miembro en cuestión lo antes posible de la implementación de cualquiera de estas medidas.

Artículo 10 - Derechos de propiedad intelectual

"SHOPOPOP" es una marca registrada.

Los textos, las imágenes y las representaciones que aparecen en la Página web y la Aplicación están protegidos por la ley de propiedad intelectual y son propiedad exclusiva de la Empresa AGILINNOV'.

La reproducción, imitación o representación total o parcial de los derechos de propiedad intelectual de la Empresa AGILINNOV' es susceptible de constituir una infracción sancionada por las disposiciones del Código de Propiedad Intelectual francés y/o una conducta delictiva que pueda comprometer la responsabilidad civil de sus autores.

Todo Usuario se compromete a no infringir, directa o indirectamente, los derechos de la empresa AGILINNOV' y, por tanto, se abstiene de:

Cualquier uso de la Aplicación o la Página web con el propósito de diseñar, realizar, distribuir o comercializar servicios similares, equivalentes o alternativos;

Cualquier adaptación, modificación, transformación o configuración de la Aplicación o de la Página web, incluso con el objetivo de corregir un mal funcionamiento;

Cualquier descompilación, ingeniería inversa o desmontaje de la Aplicación o la Página web, total o parcial;

Cualquier cesión, transferencia o alquiler, total o parcial, a título oneroso o gratuito, de la Aplicación, la Página web o el derecho de uso otorgado anteriormente;

Cualquier transcripción directa o indirecta o cualquier traducción de la Aplicación o de la Página web;

Cualquier modificación o elusión del código de protección, en particular, los códigos de acceso o el nombre de usuario.

Artículo 11 - Datos personales

De conformidad con la Ley francesa 78-17 de 6 de enero de 1978 y el Reglamento europeo de protección de datos n.º 2016/679, se recuerda que los datos personales solicitados al Usuario son necesarios para la gestión de la Página web y la Aplicación y el correcto funcionamiento del Servicio SHOPOPOP.

Los datos del Usuario son conservados por la Empresa con fines de prospección comercial durante 3 años a partir de la finalización de la relación comercial.

Intercambio de datos personales con terceros:

Los datos personales tratados están destinados a las personas autorizadas del servicio Shopopop y sus superiores jerárquicos.

Ciertos datos personales estrictamente necesarios para la prestación del servicio Shopopop se transmiten entre el Miembro Destinatario y el Miembro Repartidor particular.

Seguridad y confidencialidad:

La Empresa implementa medidas organizativas, técnicas, de software y físicas en materia de seguridad digital para proteger los datos personales de los Usuarios contra la alteración, la destrucción y el acceso no autorizado. Sin embargo, cabe señalar que Internet no es un entorno completamente seguro y la Empresa no puede garantizar la seguridad de la transmisión o del almacenamiento de información en Internet.

Transferencia de datos fuera de la Unión Europea:

Se informa a los Usuarios que los datos personales pueden ser transferidos fuera de la Unión Europea por empresas que actúan como subcontratistas. Sin embargo, los Estados destinatarios de los datos personales están sujetos a una decisión de adecuación por parte de la CNIL (Comisión Nacional de Informática y Libertades de Francia) o, cuando no exista tal decisión, la Empresa impondrá garantías similares a su subcontratista.

Implementación de los derechos de los Usuarios:

Con arreglo a la reglamentación aplicable a los datos personales, los Usuarios tienen derecho de acceso, rectificación, eliminación, consulta, limitación, portabilidad y oposición al tratamiento de los datos que les conciernen y también pueden dar instrucciones relativas al destino de sus datos personales tras su fallecimiento.

El Usuario puede beneficiarse del ejercicio de estos derechos escribiendo a la siguiente dirección: 1 ter mail Pablo Picasso 44000 Nantes o a esta dirección de correo electrónico: "contact@shopopop.com", justificando, si fuese necesario, la identidad de la persona.

Se informa al Usuario de que tiene derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control.

El presente artículo se complementa con la Política de Privacidad de la Página web.

Artículo 12 - Responsabilidad - Ley aplicable - Atribución de jurisdicción

12.1 Las presentes Condiciones Generales se rigen por el derecho.

12.2 En caso de litigio, el Usuario se compromete, antes de realizar cualquier acción contenciosa, a ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente, con el fin de intentar una solución amistosa de dicho litigio.

El Usuario queda informado de que, en caso de litigio derivado de las presentes Condiciones Generales, podrá recurrir al Mediador de consumo.

12.3 Los usuarios residentes en la Unión Europea se benefician de cualquier disposición obligatoria de la legislación del país en el que residen.

Cualquier litigio relativo a la ejecución o a la interpretación de las presentes Condiciones Generales podrá someterse a los tribunales franceses o a los tribunales del país de residencia principal del usuario si dicho país de residencia principal es un Estado miembro de la UE.

Artículo 13 - Monedero electrónico

13.1 Configuración del monedero electrónico

El Monedero electrónico (o Saldo) es un servicio de pago proporcionado por el proveedor de servicios de pago. Cuando un usuario crea una cuenta, celebra un contrato directamente con el proveedor de servicios de pago y acepta las condiciones generales del proveedor de servicios de pago. Al crear la cuenta del usuario, se creará un monedero electrónico facilitando su nombre, apellidos, fecha de nacimiento y dirección de correo electrónico.

13.2 Verificaciones KYC

Para validar su cuenta (con el fin de recibir dinero en su saldo y realizar transferencias bancarias), los usuarios estarán sujetos a los procedimientos reglamentarios aplicados por

el proveedor de servicios de pago, como comprobaciones de identidad y otros requisitos en materia de conocimiento del cliente. El proveedor de servicios de pago también podrá llevar a cabo verificaciones KYC sobre los Usuarios de los que sospeche que realizan prácticas potencialmente fraudulentas o sospechosas. A efectos de verificación de la identidad, el usuario deberá proporcionar información como una copia de su pasaporte, documento de identidad, permiso de residencia o permiso de conducir, así como su país de residencia y nacionalidad a petición del proveedor de servicios de pago a través de los servicios de Onfido ([enlace a las condiciones generales de uso](#)). Si un Usuario no proporciona los documentos requeridos por el proveedor de servicios de pago, no podrá acceder al servicio de entrega. El proveedor de servicios de pago también podrá suspender la capacidad del Usuario para realizar transacciones utilizando su monedero electrónico. Si, por el contrario, un Usuario ha cometido un acto ilegal, por ejemplo subiendo un documento fraudulento o realizando cualquier otra acción ilegal que lleve al proveedor de servicios de pago a considerar fraudulento el comportamiento del Usuario, se considerará que este no cumple los requisitos de KYC y no podrá transferir los fondos ni disponer de ellos.

13.3 Transferencia de fondos depositados en un monedero electrónico

Los Usuarios pueden transferir fondos de su monedero electrónico a su cuenta bancaria. Esta transferencia será realizada por el proveedor de servicios de pago. Para activar esta opción, los Usuarios deben introducir primero su IBAN (número de cuenta bancaria), dirección postal completa y país de residencia en su cuenta. A continuación, deberán firmar un Mandato de domiciliación bancaria para otorgar a Shopopop el derecho a deducir el importe de las compras en caso de incidente (robo). Los Usuarios pueden realizar una transferencia a una cuenta bancaria en euros abierta en un banco de la Unión Europea/Espacio Económico Europeo. Las transferencias a cuentas bancarias en otras divisas y/o fuera de la Unión Europea/Espacio Económico Europeo no están disponibles.