

Conditions générales d'utilisation SHOPOPOP

Version du 5 juin 2024

Article 1 – Généralités

1.1 La société AGILINNOV', SAS au capital de 176 021,10 euros, dont le siège social est situé 1 ter mail Pablo Picasso 44000 Nantes, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro 813 952 082, numéro de TVA intracommunautaire FR83813952082, courrier : contact@shopopop.com (ci-après la « Société AGILINNOV' ») édite une plateforme de service de livraison collaborative, également appelé « Cotransportage » (ci-après la « Plateforme ») accessible sur un site internet à l'adresse www.shopopop.com et sous forme d'application mobile, destinée à mettre en relation des particuliers souhaitant livrer des courses sur leur trajet dans un but collaboratif et occasionnel.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après désignées « Conditions Générales ») s'appliquent à toute personne physique majeure, utilisant la plateforme de service de livraison collaborative, et ont pour objet d'encadrer l'accès et les modalités d'utilisation de la Plateforme.

La Société AGILINNOV' n'est partie à aucun accord, contrat ou relation contractuelle de quelque nature que ce soit, conclus entre les utilisateurs de sa Plateforme.

1.2 Toute utilisation de la plateforme est soumise aux présentes Conditions Générales qui prévalent sur tout autre document.

1.3 Les présentes Conditions Générales pouvant faire l'objet de modifications, l'Utilisateur est invité à les consulter régulièrement et obligatoirement avant chaque utilisation du service.

1.4 Conditions générales de tiers : certaines fonctionnalités du Site utilisent des outils ou des services fournis par des tiers, qui peuvent être régis par des conditions générales distinctes. Par exemple, pour utiliser le Service de Paiement Intégré, vous devez accepter [les conditions générales du prestataire de service de paiement](#) (veuillez consulter la Section Article 13 pour plus d'informations sur la façon dont les utilisateurs sont invités à accepter [les conditions générales du prestataire de services de paiement](#)). Lorsque les outils et services de tiers sont régis par des conditions générales distinctes, le Site affichera un lien hypertexte renvoyant vers les conditions générales applicables. Celles-ci seront mises à votre disposition, dans le cadre des services fournis par les tiers concernés, dans un format permettant de les reproduire et de les stocker. Vous devrez les accepter séparément si vous souhaitez utiliser les services proposés par ces tiers.

Article 2 – Terminologie – Services concernés

Application : désigne l'application mobile SHOPOPOP téléchargeable via Apple store, Google play

Commande : désigne une annonce de demande de livraison à domicile via cotransportage en faveur d'un Client, mise en ligne sur la Plateforme SHOPOPOP.

Clients / Livrés : désigne les clients ayant procédé à l'achat de produits auprès de partenaires proposant le service de cotransportage.

Cotransporteur : désigne toute personne inscrite sur l'application et ayant accepté une proposition de livraison après avoir accepté la Charte des Cotransporteurs et les présentes conditions générales.

Plateforme : désigne la plateforme accessible à l'adresse suivante pro.shopopop.com ou tout système permettant la transmission des informations nécessaires à la réalisation de la prestation.

Pourboire : désigne la somme d'argent versée au Cotransporteur au titre de la livraison de la commande du Client.

Pack : désigne les produits volumineux tel que les packs d'eau ou de lait par exemple.

Sites Partenaires : désigne les Points de Vente partenaires de la société AGILINNOV' proposant à leurs clients le service de livraison collaborative.

Utilisateur(s) : désigne les Cotransporteurs et les Clients.

Les termes utilisés dans les présentes Conditions Générales et commençant par une majuscule auront la signification qui leur est donné dans cet article.

Article 3 – Avertissements préalables à l'utilisation du service

3.1 Présentation du Service

Le Service SHOPOPOP est une plateforme numérique ayant vocation à mettre en relation des Clients et des Cotransporteurs de proximité en vue d'organiser entre eux des services de livraisons à domicile d'achats préalablement effectués en ligne auprès de cybercommerçants proposant un système de « click and collect » ou en magasin, savoir achat en magasin et livraison de type « Lâcher de chariots ».

Le Service SHOPOPOP vise un esprit d'entraide communautaire et une mutualisation des déplacements dans un but écologique mais en aucun cas un service commercial pour l'organisation de transports de marchandises.

La Société AGILINNOV' agit en simple qualité d'hébergeur sur le Site et l'Application et est donc tierce à la relation entre le Cotransporteur et le Client. Aucune obligation ou aucune responsabilité ne saurait être mise à la charge de la Société AGILINNOV' sur les relations entre le Cotransporteur et le Client. La Société AGILINNOV' n'exerce aucun lien de subordination à l'égard des Cotransporteurs, et n'est pas mandatée par les Clients pour leur trouver un Cotransporteur.

3.2 Conditions d'accès au Service

Le Service ne s'adresse qu'aux personnes physiques majeures agissant à titre non professionnel et résidant en France.

L'accès à l'Application est gratuit.

Les Cotransporteurs certifient que les informations fournies pour la création de leur compte sont parfaitement exacts. Il est interdit de créer un compte sous une fausse identité. Toute infraction au présent article pourra entraîner la désactivation immédiate du compte de la personne concernée.

Article 4 – Modalités d'accès au Service SHOPOPOP

Le service SHOPOPOP est accessible via l'Application. L'accès au service SHOPOPOP se fait par l'ouverture d'un compte de Cotransporteur dans les conditions de l'article 3.2.

La validation de la création du compte est subordonnée à l'acceptation des présentes Conditions Générales.

Les Clients accèdent au service de livraison par l'intermédiaire des sites partenaires qu'ils mandatent pour organiser la livraison.

Article 5 – Modalités d'utilisation du Service

5.1 Passer commande – déposer une course

5.1.1 Pour déposer une demande de livraison, le Client doit se conformer aux conditions générales des sites partenaires lesquels requièrent son consentement libre et éclairé aux présentes conditions générale d'utilisation.

Le Client doit avoir procédé à un achat en ligne sur un site offrant un service de « click and collect » ou en magasin, la commande devant avoir été intégralement réglée avant le dépôt d'une annonce sur l'Application.

5.1.2 Le Site partenaire ou le Point de Vente est mandaté par le Client pour déposer la demande de livraison sur la Plateforme.

Après la passation de la commande par le Client, le Point de vente transmet les informations ci-dessous auprès de la Plateforme :

- Coordonnées (nom, prénom, adresse complète, numéro de téléphone, email) ;
- Jour de livraison ;
- Créneau horaire souhaité ;
- Conditions d'accès (digicode, présence d'un ascenseur, nombre d'étages, etc.)
- Valeur des Produits ;
- Nombre de Contenants à livrer ;
- Poids et dimension des Contenants ;
- Spécificité des Produits (notamment si les Produits sont fragiles ou surgelés).

Le Point de Vente informe SHOPOPOP de toute modification ou annulation de Commande en précisant la date, le créneau horaire de la livraison ainsi que les coordonnées du Client concerné.

Toute Commande ne respectant ces informations pourra faire l'objet d'un rejet et ne pourra pas être traitée par SHOPOPOP, sauf à être corrigée par le Point de Vente.

5.1.3 Mise en relation par SHOPOPOP

SHOPOPOP s'engage à diffuser la demande de livraison sur l'application.

Le Cotransporteur qui sélectionne une livraison reçoit un courriel de confirmation et un SMS adressés par la société AGILINNOV concernant la prise en compte de sa demande de livraison, avec le récapitulatif des informations fournies et un code pour la prise en charge de la livraison.

Il récupère la commande au point de retrait et la livre à l'heure et à l'adresse indiquée au Client.

5.2 Prise en charge d'une course

5.2.1 Pour prendre en charge une course sur l'Application, le Cotransporteur doit :

- Adhérer à la charte des Cotransporteurs
- Être majeur
- Résider en France
- Pour les courses nécessitant d'être véhiculé : l'utilisateur doit disposer d'un permis de conduire en cours de validité, adapté à la catégorie de son véhicule et doit posséder une assurance en cours de validité pour le véhicule utilisé.

5.2.2 Après avoir accédé au Service dans les conditions définies à l'article 3.2, le Cotransporteur peut consulter les demandes de livraison sur son trajet.

Il peut ainsi regarder si une livraison est demandée dans le magasin où il se rend pour une destination proche de son domicile ou si une livraison est demandée sur un trajet qu'il réalise.

Il est ici rappelé l'esprit collaboratif du site. Il ne s'agit en aucun cas d'effectuer des livraisons dans un intérêt commercial ou dans l'objectif de réaliser des bénéfices.

5.2.3 Si une livraison intéresse le Cotransporteur, celui-ci peut sélectionner la course concernée et valider la prise en charge de la livraison.

Le Cotransporteur a accès aux informations concernant la course à réaliser depuis son compte sur l'Application et reçoit par courriel la confirmation de sa prise en charge de la course à réaliser. L'adresse exacte du Client n'est communiquée qu'après retrait de la commande.

5.2.4 Le jour de la livraison, le Cotransporteur se rend au magasin concerné, récupère la commande passée par le Client en indiquant le nom et la référence de la commande qui lui ont été communiqués via l'application et se dirige vers le domicile du Client au moyen du GPS intégré dans l'application.

La livraison se fait à la porte du Client, ou tout autre lieu convenu entre le Cotransporteur et le Client.

D'une manière générale, la société AGILINNOV' s'engage à transmettre les informations relatives au suivi de la commande et à sa prise en charge auprès du Client et du Cotransporteur par le biais de notifications ou l'envoi de courriel ou de SMS.

5.3 Obligations de comportement pendant les courses

Les Cotransporteurs s'engagent à :

- Garantir l'exactitude, l'intégrité et la légalité des informations fournies et notamment l'identité et les coordonnées ;
- Garantir le bon usage de la plateforme ;
- Ne créer qu'un seul compte au sein de la Plateforme ;

- S'abstenir de saisir des informations et/ou messages, commentaires et autres contenus malveillants, dénigrants, diffamatoires, injurieux, obscènes, pornographiques, violents, à caractère raciste, xénophobe, discriminatoire, volontairement trompeurs, illicites et/ou contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ;
- Ne pas altérer ou perturber l'intégrité de la Plateforme et/ou des données qui y sont contenues ;
- Ne pas tenter d'obtenir un accès non autorisé à la Plateforme ou aux systèmes ou réseaux qui lui sont associés ou d'intercepter des données ;
- Ne pas utiliser les coordonnées transmises ;
- Utiliser la Plateforme dans le respect des législations et réglementations nationales et/ou internationales applicables.

Article 6 – Pourboire et parrainage

6.1 Pour chaque commande de livraison, Shopopop verse entre les mains du Cotransporteur le pourboire et plus généralement toute somme due au Cotransporteur au titre de cette livraison, dès la confirmation de la réalisation de ladite livraison.

Le montant du pourboire est calculé par un algorithme développé par la société AGILINNOV' lequel prend en compte plusieurs critères et notamment la distance de livraison, le volume de la commande du Client, ainsi que les éventuelles difficultés d'accès à l'adresse de livraison.

Il est strictement interdit de tirer le moindre bénéfice du fait de l'utilisation du service SHOPOPOP.

Le montant du pourboire est affiché, lors de la création de l'annonce de la demande de livraison, en euros et s'entend Toutes Taxes Comprises.

6.2 Chaque Cotransporteur dispose d'un code de parrainage unique après une première livraison pour présenter la plateforme à ses connaissances. Ce code de parrainage fonctionne de la manière suivante : si un Cotransporteur (« le parrain ») partage son code avec une connaissance (« filleul »), tous deux recevront un bonus de 5€ si la personne parrainée ouvre un compte Shopopop avec le code de parrainage et réalise au moins une livraison.

Le montant total de bonus que les Cotransporteurs peuvent obtenir en présentant la plateforme à leurs connaissances est plafonné à 100€. Une fois qu'ils auront atteint la limite des bonus qu'ils peuvent recevoir, les parrains ne recevront plus aucun bonus.

Article 7 – Droit de rétractation

Lorsqu'un Cotransporteur a cliqué sur le bouton « réserver la livraison » le Client en est par la suite averti par courriel et SMS et le lien contractuel entre eux est établi.

Les Clients sont informés que le délai de rétractation prévu par l'article L121-20-12 du code de la consommation ne s'applique pas dans la relation avec le Cotransporteur, lequel agit en qualité de non professionnel.

Les Cotransporteurs sont informés qu'en cliquant sur le bouton « réserver la livraison », ils acceptent irrévocablement les conditions de la demande de livraison et s'engagent à les respecter.

Article 8 – Responsabilité

8.1 Responsabilité en cas de mauvaise exécution du contrat entre le Client et le Cotransporteur

La société AGILINNOV' propose le service en qualité d'hébergeur et n'est aucunement partie de la relation contractuelle qui se forme entre le Cotransporteur et le Client.

L'absence d'exécution ou la mauvaise exécution du contrat formé par le Cotransporteur et le Client ne relève pas de la responsabilité de la société AGILINNOV' et les conséquences induites par des manquements avérés devront être réglées directement entre eux.

Les Clients et les Cotransporteurs sont donc seuls responsables des dommages et préjudices directs ou indirects, matériels ou immatériels intervenus entre eux ou avec un tiers dans l'exécution du contrat qui les lie.

Dans la limite des lois en vigueur, la société AGILINNOV' ne saurait en aucun cas tenue responsable des dommages directs ou indirects, résultant de l'utilisation ou en lien avec l'utilisation, l'incapacité d'utilisation ou la fourniture des informations, des services, des produits et des éléments disponibles sur le présent Site.

La Société AGILINNOV' ne pourra être tenue responsable des dommages de toute nature, qui pourraient résulter d'une inexécution ou une mauvaise exécution des présentes Conditions Générales par Utilisateur, d'un fait imprévisible ou insurmontable d'un tiers, ou d'un événement de force majeure revêtant les caractères habituellement retenus par la loi et la jurisprudence française.

8.2 Mise à disposition du Site et de l'Application

La Société AGILINNOV' s'engage à mettre en œuvre tous les moyens possibles afin de permettre l'accès à l'Application et au Site 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

Toutefois, la société AGILINNOV' se réserve le droit de modifier ou d'interrompre, à son entière discrétion, de manière temporaire ou permanente, tout ou partie de l'accès au site ou à l'application, notamment pour des raisons de maintenance du Site ou de l'Application.

8.3 Consultation et utilisation du Site et de l'Application

Le Site et l'Application contiennent des liens vers des sites dont la Société AGILINNOV' ne peut garantir le contenu, ce que l'utilisateur reconnaît et accepte. L'accès à ces sites tiers est opéré sous la seule responsabilité des Utilisateurs, ce qui implique que la responsabilité de la Société AGILINNOV' ne saurait être recherchée en cas de dommages résultant de l'accès et/ou de l'utilisation de ces sites tiers.

Article 9 – Limitation d'accès et désactivation de comptes Cotransporteurs

9.1 En cas de violation par un Cotransporteur des présentes Conditions Générales, notamment des obligations mentionnées aux articles 3.2 et 5, ou si la Société AGILINNOV' estime que sa sécurité ou son intégrité, celles des Utilisateurs ou des tiers, celle-ci se réserve la possibilité, à son entière discrétion, de recourir aux mesures ci-après énoncées, lesquelles mesures peuvent être cumulatives :

(a) Empêcher la publication de tout contenu sur le Site ou l'Application (commentaires, Commandes...).

(b) Désactiver de façon temporaire ou définitive le compte du Cotransporteur défaillant. Liste non exhaustive de raison de suspension temporaire ou définitive :

Lorsque le taux d'annulation est trop important et l'activité du Cotransporteur ne ressemble plus au modèle collaboratif.

Comportement abusif dans le but de noyer le Service Client (annulation au dernier moment, utilisation d'outil pour automatiser l'utilisation de l'application...)

9.2 La Société AGILINNOV' informera dans les meilleurs délais le Membre concerné de la mise en place de l'une quelconque de ces mesures.

Article 10 – Droit de propriété intellectuelle

« SHOPOPOP » est une marque déposée.

Les textes, images, et représentations figurant sur le Site et l'Application sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle et sont la propriété exclusive de la Société AGILINNOV'.

La reproduction, l'imitation ou la représentation totale ou partielle des droits de propriété intellectuelle de la Société AGILINNOV' est susceptible de constituer une contrefaçon sanctionnée par les dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle et/ou une faute délictuelle de nature à engager la responsabilité civile de ses auteurs.

Tout Utilisateur s'engage à ne pas porter atteinte, directement ou indirectement aux droits détenus par la société AGILINNOV et s'interdit à ce titre notamment de procéder à :

Toute utilisation de l'Application ou du Site aux fins de conception, réalisation, de diffusion ou de commercialisation de services similaires, équivalents ou de substitution,

Toute adaptation, modification, transformation, arrangement de l'Application ou du Site, y compris dans le but de corriger un dysfonctionnement,

Toute décompilation, ingénierie inverse ou désassemblage de l'Application ou du Site, totale ou partielle,

Toute cession, transfert, location, total ou partiel, à titre onéreux ou gratuit, de l'Application, du Site ou du droit d'utilisation ci-dessus concédé,

Toute transcription direct ou indirecte, toute traduction de l'Application ou du Site,

Toute modification ou contournement du code de protection tel que notamment, les codes d'accès ou identifiant.

Article 11 – Données personnelles

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 et du Règlement européen sur la protection des données n°2016/679, il est rappelé que les données nominatives qui sont demandées à l'Utilisateur sont nécessaires à la gestion du Site et de l'Application et au bon fonctionnement du Service SHOPOPOP.

Les données de l'Utilisateur sont conservées par la Société à des fins de prospection commerciale pendant 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale.

Partage des données personnelles avec des tiers :

Les données personnelles traitées sont destinées aux personnes habilitées du service Shopopop et à leurs supérieurs hiérarchiques.

Certaines données personnelles strictement nécessaires à l'exercice du service Shopopop sont transmises entre le Membre Livré et le Membre Cotransporteur.

Sécurité et confidentialité :

La Société met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles des

Utilisateurs contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et la Société ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

Transfert des données hors de l'Union Européenne :

Les Utilisateurs sont informés que les données personnelles sont susceptibles d'être transférées hors de l'Union Européenne par des sociétés intervenant comme sous-traitantes. Cependant, les États destinataires des données personnelles font l'objet d'une décision d'adéquation de la CNIL ou, lorsqu'une telle décision n'est pas intervenue, la Société imposera à son sous-traitant des garanties similaires.

Mise en œuvre des droits des Utilisateurs :

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, les Utilisateurs disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'interrogation, de limitation, de portabilité, d'opposition au traitement des données le concernant et peut également donner des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après son décès.

L'Utilisateur peut bénéficier de l'exercice de ces droits en écrivant à l'adresse suivante : 1 ter mail Pablo Picasso 44000 Nantes ou à l'adresse électronique suivante : « **contact@shopopop.com** », sous réserve le cas échéant de la justification de l'identité de la personne.

L'Utilisateur est avisé qu'il dispose du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

Le présent article est complété par la Politique de Confidentialité du Site.

Article 12 – Responsabilité – Loi applicable – Attribution de juridiction

12.1 Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit français.

12.2 En cas de litige, l'Utilisateur s'engage préalablement à toute action contentieuse à contacter le service client, afin de procéder à une tentative de règlement amiable dudit litige.

L'Utilisateur est informé de la possibilité qui lui est offerte par l'article L.612-1 du Code de la consommation, en cas de litige résultant des présentes Conditions Générales, de saisir le Médiateur de la consommation : Association Nationale des Médiateurs (ANM), lequel peut être contacté par courrier en écrivant au 62, rue Tiquetonne 75002 PARIS soit en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante: www.anm-conso.com.

12.3 Tout litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation des présentes Conditions Générales sera de la compétence exclusive des tribunaux français compétents en application des dispositions du code de procédure civile.

Article 13 – Porte-monnaie électronique

13.1 Paramétrage du Porte-monnaie électronique

Le Porte-monnaie électronique (ou Cagnotte) est un service de paiement fourni par le prestataire de services de paiement Mangopay. Lorsqu'un utilisateur crée un compte, il conclut un contrat directement avec le prestataire de services de paiement et accepte les conditions générales du prestataire de services de paiement. A la création du compte de l'utilisateur, un porte-monnaie électronique sera créé en fournissant son prénom, son nom, sa date de naissance, sa date de naissance, son adresse mail.

13.2 Vérifications KYC

Afin de valider son compte (pour recevoir de l'argent sur sa cagnotte et effectuer des virements bancaires), l'utilisateur sera soumis aux procédures réglementaires mises en œuvre par le prestataire de services de paiement, telles que les vérifications d'identité et autres exigences en matière de connaissance du client. Le prestataire de services de paiement peut également procéder à des vérifications KYC concernant l'Utilisateur qu'il soupçonne de se livrer à des pratiques potentiellement frauduleuses ou suspectes. Aux fins du contrôle d'identité, l'utilisateur doit fournir des informations comme une copie de son passeport, de sa carte d'identité, de son permis de séjour ou de son permis de conduire, ainsi que son pays de résidence et sa nationalité à la demande du prestataire de services de paiement via le biais des services d'Onfido (lien des conditions générales d'utilisation). Si un Utilisateur ne fournit pas les documents requis par le prestataire de services de paiement, l'utilisateur ne pourra pas accéder au service de livraison. Le prestataire de services de paiement peut également suspendre la capacité de l'Utilisateur à effectuer des transactions à partir de son porte-monnaie électronique. Si, en revanche, un Utilisateur a commis un acte illégal, par exemple en téléchargeant un document frauduleux ou en prenant toute autre mesure illégale conduisant le prestataire de services de paiement à considérer le comportement de cet Utilisateur comme frauduleux, l'Utilisateur sera considéré comme ne respectant pas les exigences de KYC et ne sera pas en mesure de verser les fonds ou d'en disposer.

13.3 Transfert des fonds détenus sur un porte-monnaie électronique

Les Utilisateurs peuvent transférer des fonds de leur porte-monnaie électronique vers leur compte bancaire. Ce transfert sera effectué par le prestataire de services de paiement. Pour activer cette option, l'Utilisateur devra d'abord renseigner sur son compte son IBAN (numéro de compte bancaire), son adresse postale complète et son pays de résidence. Il devra ensuite signer un Mandat de prélèvement bancaire afin de donner le droit à Shopopop de prélever le montant des courses en cas d'incident (vol). L'Utilisateur peut effectuer un versement sur un compte bancaire en euros ouvert dans une banque de l'Union européenne/Espace économique européen. Les versements sur des comptes bancaires dans d'autres devises et/ou en dehors de l'Union européenne/Espace économique européen ne sont pas disponibles.