

Retrouvez nos Conditions Générales d'Utilisation pour le [Luxembourg](#) ainsi que pour la [France](#).

La [traduction anglaise](#) est une traduction de courtoisie quel que soit le pays concerné.

Article 1 – Généralités - Présentation

Les termes utilisés dans les présentes Conditions Générales et commençant par une majuscule auront la signification décrite dans celles-ci.

1.1 Présentation de la Société

La société :

AGILINNOV', SAS au capital de 188.859,00 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, contact@shopopop.com (ci-après désignée la « **Société** » ou « **SHOPOPOP** »).

Pour plus d'informations, l'utilisateur peut retrouver les Mentions légales de Shopopop sur le Site [Shopopop.com](https://shopopop.com) en bas de la page d'accueil ou en cliquant sur le lien suivant [Mentions légales](#).

Shopopop est une plateforme numérique (ci-après la « **Plateforme** ») dédiée à la livraison en cotransportage .

1.2 Présentation du Cotransportage :

Le cotransportage est un mode de livraison issu de l'économie de l'entraide et du partage visant à mutualiser les déplacements, né en France il n'y a une dizaine d'année, il permet à des particuliers (ci-après désignés les « **Cotransporteurs** »), d'effectuer une livraison, à l'occasion d'un trajet personnel, auprès de personnes souhaitant être livrées (ci-après désignées les « **Clients** » ou les « **Livrés** »), ceci dans un but collaboratif et à titre privé.

1.3 Présentation du Service

Le Service SHOPOPOP (ci-après le « **Service** ») est une plateforme numérique ayant vocation à promouvoir la livraison en cotransportage. Il permet la mise 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 magasin (livraisons en « Lâcher de chariot ») ou en ligne, auprès de commerçants partenaires de Shopopop (ci-après désignés les « **Partenaires** »).

Le Service SHOPOPOP n'est en aucun cas un transporteur ou un commissionnaire de transport, mais une Plateforme numérique de mise en relation pour de la livraison en cotransportage. Il permet à titre principal le dépôt d'annonces de demandes de livraison de

Clients sur la Plateforme par l'intermédiaire du Partenaire qu'ils mandatent à cet effet, et le cas échéant la souscription par des Cotransporteurs à l'offre contenue dans l'annonce via l'Application. À titre subsidiaire, il permet d'avoir une visibilité du suivi de la mise en relation jusqu'à son terme.

La Société AGILINNOV' permet la publication d'annonces de livraison par les Clients et leur réservation par les Cotransporteurs, elle est donc tierce à la relation entre le Cotransporteur et le Client. La Société AGILINNOV' n'a aucun contrôle sur le comportement des utilisateurs de sa plateforme lors de l'exécution de la livraison et n'exerce aucun lien de subordination à l'égard des Cotransporteurs. Elle n'est pas mandatée par les Clients ou les Partenaires pour trouver un Cotransporteur et n'assure pas la réalisation des livraisons. Ces dernières sont effectuées par des Cotransporteurs ayant choisi d'honorer la demande de livraison, publiée sur la plateforme par l'intermédiaire des Partenaires et à la demande des Clients.

1.4 Accessibilité au Service

Le site internet présentant SHOPOPOP et son activité est accessible à l'adresse www.shopopop.com, (ci-après désigné "**le Site**") il est destiné à tous les utilisateurs de la Plateforme : Cotransporteurs, Livrés, Clients, Partenaires, prospects, (ci-après **les Utilisateurs**)

Pour les Cotransporteurs, le Service est accessible sous forme d'application mobile sous le nom de "SHOPOPOP : Cotransportage" via Google Play ou Apple Store (ci-après désignée "**l'Application**") par l'ouverture d'un compte répondant aux conditions prévues aux articles 3 et 4.2.1.

SHOPOPOP édite également des interfaces professionnelles (ci-après **SHOPOPOP Pro**) qui permettent que le Client, par l'intermédiaire du Partenaire, puisse transmettre les informations nécessaires à la publication de la demande de livraison en cotransportage et bénéficier du service. Ainsi, les Clients accèdent au Service de Shopopop et aux services des cotransporteurs par l'intermédiaire des Partenaires, lesquels requièrent leur consentement libre et éclairé aux présentes conditions générales d'utilisation et à [la politique de confidentialité de la Société](#).

1.5 Application des Conditions Générales:

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après désignées « **Conditions Générales** » ou "**CGU**") s'appliquent à toute personne physique majeure, utilisant la Plateforme, et ont pour objet d'encadrer l'accès et les modalités d'utilisation du Service. En accédant au Service, l'Utilisateur accepte que l'intégralité des présentes CGU lui soit opposable. Dans le cas contraire, l'Utilisateur ne doit pas recourir au Service.

Les Foires Aux Questions, Centre d'aide et autres informations à disposition sur le site et l'Application ont une valeur informative seulement mais apportent des éléments de compréhension utiles aux Utilisateurs.

Toute utilisation de la plateforme est soumise aux présentes Conditions Générales qui prévalent sur tout autre document à défaut de conditions dérogatoires spécifiques expressément convenues.

Toute modification des présentes CGU sera publiée sur la Plateforme avec une mention de la date de mise à jour et sera notifiée par SHOPOPOP aux Utilisateurs enregistrés avant son entrée en vigueur. Les Conditions générales seront considérées comme acceptées par tout Utilisateur en cas d'usage du Service après la date de mise à jour. S'il refuse qu'elles lui soit opposable à compter de la date de mise à jour, il pourra vider son porte-monnaie électronique et supprimer son compte. La Société met régulièrement à jour ses CGU pour assurer que ses conditions soient toujours plus accessibles, claires et complètes. Elle peut également être amenée à les modifier pour s'adapter avec agilité à l'évolution de la réglementation et à la jurisprudence attachées à l'activité particulièrement innovante du cotransportage et des technologies associées.

Il en est de même pour la [Charte du cotransportage](#) qui fait partie intégrante des présentes CGU accessible [ici](#) et qui est applicable à toutes les parties prenantes d'un cotransportage. Les Utilisateurs reconnaissent par l'acceptation des présentes CGU que cette Charte constitue le socle commun moral et éthique du cotransportage. Son respect assure la confiance mutuelle et l'adhésion aux valeurs essentielles de responsabilité, de sécurité et de convivialité qui animent les Utilisateurs. La Société en rappelant le cadre des bonnes pratiques du cotransportage dans la Charte ne fait que guider les Utilisateurs pour que chaque mise en relation constitue une expérience de cotransportage réussie.

La Société peut céder les présentes CGU ainsi que l'ensemble des droits et obligations qui y sont attachés, à tout tiers, sans accord préalable et écrit, dans les cas de fusion, absorption, scission, ou de tout changement de contrôle affectant la Société. L'Utilisateur déclare accepter d'ores et déjà tout changement de contrôle dans la personne de la Société et reconnaît l'éventuel successeur de cette dernière comme son cocontractant.

1.6 Conditions générales de prestataires tiers :

Pour certaines fonctionnalités spécifiques de la Plateforme (ex : porte-monnaie électronique, vérification d'identité), l'Utilisateur doit passer par des outils ou des services d'entreprises tierces. Dans ces cas, il deviendra utilisateur de ces services dont il devra accepter les conditions générales d'utilisation. Par exemple, pour utiliser le Service de Paiement Intégré, le cotransporteur doit accepter [les Conditions Générales du prestataire de service de paiement](#) et sa [politique de confidentialité](#) (veuillez consulter l'Article 7 pour plus d'informations sur la façon dont les utilisateurs sont invités à accepter celles-ci).

Lorsque les outils et services de tiers sont régis par des conditions générales distinctes, le Site affiche un lien hypertexte renvoyant vers les conditions générales applicables. Celles-ci sont mises à disposition de l'Utilisateur, dans le cadre des services fournis par les tiers concernés. Ces conditions lui seront applicables et seront directement opposables au tiers par l'Utilisateur. Elles ne lieront pas l'utilisateur et la Société AGILINNOV'.

Article 2 – Terminologie

Afin que l'utilisateur retrouve facilement la définition des termes important à la compréhension du Service, ceux-ci sont repris et listés dans le présent article :

Application : application mobile dédiée aux Cotransporteurs sous le nom de “SHOPOPOP : Cotransportage” via Google Play ou Apple Store et permettant d’accéder au Service.

Clients / Livrés : désigne les clients ayant procédé à l’achat de produits auprès de partenaires commerçants et ayant manifesté leur souhait de demander une livraison en cotransportage via Shopopop. Ceux-ci sont à ce titre considérés comme annonceur sur la plateforme et sont par défaut considérés comme destinataires de la livraison.

Annonce : désigne l’annonce de demande de livraison en cotransportage.

Contribution financière : désigne la somme d’argent versée au Cotransporteur définie à l’article Contribution Financière des présentes.

Cotransporteur : désigne toute personne inscrite sur l’Application, proposant de réaliser à titre privé une livraison à l’occasion d’un trajet personnel dans un but d’entraide et de partage.

Partenaires : désigne les commerçants ou points de vente partenaires de Shopopop, expéditeurs de produits mentionnés dans l’Annonce

Plateforme : désigne la solution informatique Shopopop comprenant : site internet, interface, plateforme pro, applications mobiles et autre, édités par AGILINNOV et destinés à la mise en relation de Cotransporteurs et de Livrés

Shopopop Pro : désigne la plateforme numérique professionnelle et API accessibles par les Partenaires pour la transmission des informations nécessaires à la réalisation de la livraison en cotransportage au bénéfice direct du Client.

Produit : désigne les produits commandés par le Client qui seront livrés et remis à ce dernier par les Cotransporteurs. Les produits sont d’un poids unitaire maximum de 30kg, d’un volume maximum total de 90 litres par Annonce, d’une taille maximum 2mX1m par unité de produit/Contenant. La taille totale du contenu de la commande de livraison doit être renseignée.

Service : désigne le service de mise en relation de la Société

Site : désigne le site internet www.shopopop.com

Utilisateurs : désigne les utilisateurs de la Plateforme : Cotransporteurs, Livrés, Clients, Partenaires.

Article 3 – Conditions d’accès à l’Application

L’Application ne s’adresse

- qu’aux personnes physiques majeures
- agissant à titre non professionnel et non commercial
- résidant en Belgique ou au Luxembourg.

L’accès à l’Application est gratuit.

Dans le cas où un Cotransporteur souhaite effectuer des livraisons à titre professionnel ou commercial, il s'engage à ne pas utiliser le Service qui est réservé au cotransportage.

Le Cotransporteur reconnaît que toute utilisation du Service en contravention au présent article engage sa responsabilité vis-à-vis des tiers et de la Société, laquelle se réserve le droit de lui réclamer tout dommage et intérêts pour les dommages subis le cas échéant et le préjudice matériel et immatériel causé du fait de cette utilisation détournée. Par ailleurs, il reconnaît qu'il pourrait également encourir les sanctions prévues par le Code de commerce Français et le Code des transports Français.

L'accès au service SHOPOPOP se fait par l'ouverture d'un compte dans le respect des conditions de l'article 4.2.1.

Article 4 – Modalités d'utilisation du Service

Article 4 – Modalités d'utilisation du Service

4.1 Passer commande – déposer une course

4.1.1 Parcours Client chez le Partenaire : Pour déposer une demande de livraison, le Client doit se conformer aux conditions générales des sites des Partenaires lesquels requièrent son consentement libre et éclairé aux présentes Conditions Générales 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 au partenaire devant avoir été intégralement réglée avant le dépôt d'une annonce sur l'Application.

4.1.2 Parcours Partenaire : En acceptant les présentes CGU, et la politique de confidentialité de la Société, le Client mandate le Partenaire pour déposer par tout moyen la demande de livraison sur la Plateforme avec les données personnelles et de livraison nécessaires pour une prise en charge par un cotransporteur.

Après la passation de la commande, toutes les informations requises par la Plateforme pour la description de l'Annonce de livraison doivent être saisies de façon complète et exacte.

SHOPOPOP doit être informée 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 Annonce 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 Partenaire.

4.1.3 Mise en relation par SHOPOPOP

SHOPOPOP s'engage à diffuser l'Annonce sur l'Application.

Une fois l'Annonce publiée sur l'Application, le Client est averti par la Société. Elle lui transmet par courriel ou SMS un Code qui sera à remettre au Cotransporteur seulement après remise de la commande.

L'Annonce est portée à la connaissance de Cotransporteurs au moyen d'un algorithme dédié à maximiser les chances d'une mise en relation répondant aux attentes du destinataire et du Cotransporteur dans les limites fixées par les règles du cotransportage.

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. Le Client reçoit l'information de l'acceptation de la demande de livraison par courriel ou SMS et peut s'y opposer à réception en contactant le Service Support Utilisateur. Il peut également demander la reprogrammation du créneau de livraison en contactant le Service Support Utilisateur pour modifier l'Annonce.

De son côté, le Cotransporteur qui réserve une livraison est informé par la Société de la confirmation de la prise en compte de sa réservation de livraison, avec le récapitulatif des informations fournies. .

Si la livraison n'est pas prise en charge dans le créneau indiqué, la mise en relation est considérée par la Plateforme comme impossible et l'Annonce est remise en ligne automatiquement au créneau horaire suivant, ou au lendemain s'il n'y a pas de créneau. Le Client reçoit alors l'information par courriel ou SMS et peut s'y opposer à réception en contactant le Service Support Utilisateur.

4.2 Prise en charge d'une course

4.2.1 Pré-requis à l'acceptation d'une demande de livraison par un Cotransporteur :

Pour prendre en charge une livraison sur l'Application, le Cotransporteur doit au préalable :

- Avoir créé un compte avec ses éléments exacts d'identité.
- Avoir fourni des informations d'identité tels que par exemple copie de passeport, carte d'identité, permis de séjour, etc.. conformément à l'article 4.2.2 des présentes.
- Être majeur
- Résider en Belgique ou au Luxembourg
- Donner des informations concernant ses trajets habituels
- Avoir accepté de s'engager au respect des CGU et des documents qu'elles mentionnent

Le Cotransporteur agit sur la plateforme en tant que particulier réalisant ponctuellement des livraisons sur son trajet. Il agit à titre privé et non professionnel. Il agit en toute indépendance, dans le respect des présentes CGU, ce qui exclut toute immixtion de la Société dans la réalisation des livraisons. Il est libre de réaliser des livraisons, de les choisir, en suivant le parcours qu'il souhaite.

Le Cotransporteur est informé qu'il peut être amené à transporter des éléments frais ou surgelés, il est rappelé notamment [ici](#) et [ici](#) les recommandations de l'ANSES à destination de tout consommateur. La Société ne peut en aucun cas être tenue pour responsable si le Cotransporteur ne suit pas ces recommandations sanitaires d'usage, son rôle étant limité à

la mise en relation des Utilisateurs.

Il est recommandé au Cotransporteur de s'assurer en Responsabilité civile pour les blessures, dommages ou accidents qu'il pourrait causer à l'occasion d'un cotransportage. Il est conseillé de se renseigner auprès de son assureur.

4.2.2 Vérifications d'identité des Cotransporteurs

À des fins de réalisation et de sécurisation de la mise en relation, la Société opère une vérification d'identité par le prestataire ONFIDO. En créant un compte sur l'Application, le Cotransporteur accepte les Conditions générales de ce prestataire qui lui seront directement opposables : [ICI](#)

Dès lors, le Cotransporteur sera soumis aux procédures réglementaires mises en œuvre par le prestataire, telles que les vérifications d'identité et autres exigences en matière de connaissance du Client. Aux fins du contrôle d'identité, le Cotransporteur doit fournir des informations comme une copie de son passeport, de sa carte d'identité ou tout autre document officiel permettant de justifier de son identité, ainsi que son pays de résidence et sa nationalité. Il peut arriver que les informations à fournir changent au cours de la relation et que le Cotransporteur soit invité à déposer de nouveaux documents sur la Plateforme. Si un Cotransporteur ne fournit pas les documents requis, le Cotransporteur ne pourra pas accéder au Service offert par la Plateforme.

4.2.3 Après avoir accédé au Service dans les conditions définies à l'article 4.2.1, le Cotransporteur peut consulter les demandes de livraisons sur son trajet ou à proximité.

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 mais dans le but d'amoindrir ses frais de déplacement.

4.2.4 Acceptation de l'Annonce par le Cotransporteur : Si une livraison intéresse le Cotransporteur et qu'il pense être en mesure de répondre aux spécificités de l'Annonce, celui-ci sélectionne la course concernée et valide la prise en charge de la livraison. Il est mis en relation avec le Client conformément à l'article 4.1.3.

4.2.5 Retrait de la commande :

Le jour de la livraison, le Cotransporteur se rend au magasin concerné dans le créneau de retrait indiqué dans l'Annonce. Il s'engage à communiquer à tout point de retrait qui en fait la demande, sa pièce d'identité ou tout document de nature à attester de son identité ainsi que la référence de la commande accessible lorsqu'il est au point de retrait et disponible dans l'Application.

Après la remise de la commande par le Partenaire, le cotransporteur peut désormais se diriger vers le domicile du Client par le trajet de son choix. L'itinéraire proposé intégré dans l'application est facultatif.

Remise de la commande au Client :

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 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.

ARTICLE 5 : Obligations des Utilisateurs :

Les Utilisateurs s'engagent à :

- Ne pas remettre les Contenants à un Utilisateur à défaut de présentation par celui-ci d'élément d'identification probant fournis par la plateforme.
- **Ne pas effectuer de livraisons dans un intérêt commercial, professionnel ou lucratif.**
- Garantir l'exactitude, l'intégrité et la légalité des informations fournies et notamment concernant l'identité et les coordonnées ;
- Garantir le bon usage de la plateforme ;
- Pour les Cotransporteurs, 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 agir ou tenter d'agir dans un but contraire aux finalités de la plateforme et/ou de nature à porter atteinte aux droits la Société ou d'un tiers ou contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ;
- 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 ;
- N'utiliser les coordonnées et données personnelles transmises que pour la stricte réalisation de la livraison ;
- Utiliser la Plateforme dans le respect des législations et réglementations nationales et/ou internationales applicables.

Garder à l'esprit que l'usage du Service doit se faire dans le respect des valeurs propres à la co-consommation qui en ont permis la reconnaissance juridique (telles que confiance, réciprocité, partage, responsabilité, lien social, non lucratif), permet à chaque Utilisateur de s'assurer d'un usage paisible et sécurisé des services de cotransportage.

Article 6 – Contribution Financière du Cotransporteur

Pour chaque livraison réalisée, une Contribution Financière est versée au Cotransporteur au titre du partage de frais. La Contribution Financière est due dès la confirmation de la réalisation du cotransportage et conformément au montant accepté lors de l'acceptation de la demande de livraison. La participation du Client à cette Contribution Financière est gérée dans sa relation d'achat avec le Partenaire. Le Cotransporteur s'engage à ne pas demander au destinataire de Contribution Financière additionnelle à celle versée via la Plateforme.

Le montant de la Contribution Financière est affiché sur l'Application, lors de la création de l'Annonce, en euros et s'entend Toutes Taxes Comprises. La Société limite l'accès à la Plateforme dès lors que le total des Contributions Financières excède 3000 euros sur une année. Le Cotransporteur est informé que les Contributions financières peuvent être soumises à déclaration auprès des autorités fiscales.

Article 7 – Porte-monnaie électronique

7.1 Création du Porte-monnaie électronique

La Société met à disposition des Cotransporteurs, un Porte-monnaie électronique aussi appelé Cagnotte qui fonctionne comme un compte de paiement fourni par un prestataire de paiement tiers.

Le Cotransporteur en acceptant les présentes CGU accepte que la Société, à la création de son compte sur l'Application, l'inscrive aux services fournis par le Prestataire de Paiement et qu'elle ouvre en son nom et pour son compte une Cagnotte sur laquelle les Contributions Financières afférentes à la réalisation des cotransportages seront versées sur son compte quand il le souhaite.

Pour cela la Société fournit au Prestataire de paiement les prénom, nom, date de naissance, adresse mail, adresse fiscale du Cotransporteur conformément à l'article " Vérifications d'identité".

Le Prestataire de Paiement Stripe peut être amené à transférer ces données à la Société Stripe Inc située aux Etats-Unis conformément à sa politique de Confidentialité. De plus amples renseignements sur la protection des données appliquée par Stripe ainsi que sur le respect des exigences de l'article 44 du RGPD sont accessibles [ici](#). En nous associant avec Stripe nous nous sommes assurés qu'ils traitent les données conformément aux exigences du Règlement sur la Protection des Données Personnelles.

Le Porte-Monnaie n'est pas un compte bancaire et ne doit pas être utilisé comme tel. La Cagnotte est soumise aux conditions générales d'utilisation du Prestataire de paiement reportées [ici](#) que le Cotransporteur déclare accepter sans réserve par l'acceptation des présentes conditions générales. Elles lui sont dès lors pleinement opposables.

La Société ne saurait être tenue responsable des services de paiement fournis aux Cotransporteurs par ce tiers.

7.2 Fonctionnement du porte-monnaie électronique

La Société est la seule habilitée à donner ordre au Prestataire de paiement de procéder au paiement au bénéfice du Cotransporteur de la Contribution Financière du Cotransportage sur le porte-monnaie électronique du Cotransporteur, dès lors que le destinataire aura confirmé la bonne réception de la livraison ou est réputé l'avoir reçue et acceptée.

Les Cotransporteurs doivent transférer les fonds de leur porte-monnaie électronique vers leur compte bancaire. Ce transfert est effectué par le prestataire de services de paiement à la demande du Cotransporteur via la plateforme. Toutefois, par l'acceptation des présentes Conditions Générales, le Cotransporteur donne expressément mandat à la Société d'ordonner au Prestataire le transfert automatique de la totalité des fonds sur le RIB renseigné si pendant une période de 90 jours aucun transfert n'a été effectué par le Cotransporteur et après notification envoyée au Cotransporteur. Si le RIB de l'utilisateur n'est pas à jour ou s'il n'est pas renseigné, les fonds ne seront alors disponibles qu'en contactant directement le Prestataire de Paiement et selon ses Conditions Générales

Pour cela, le Cotransporteur doit renseigner les informations nécessaires et notamment des coordonnées d'identité et de paiement valides et à jour telles que son IBAN (numéro de compte bancaire), son adresse postale complète et son pays de résidence ainsi que son code NIF. L'Utilisateur peut effectuer un versement sur un compte bancaire en euros ouvert dans l'espace unique de paiement en euro (SEPA). Les versements sur des comptes bancaires dans d'autres devises et/ou en dehors de cette zone ne sont pas disponibles.

7.3 Conditions du maintien de l'accès à la fonctionnalité de porte-monnaie électronique sur l'Application

Le Cotransporteur doit fournir et maintenir ses coordonnées d'identité et de paiement valides et à jour.

Après plusieurs relances, la Société est en droit de suspendre le compte du Cotransporteur. Le Cotransporteur n'aura alors plus accès à la possibilité de réserver des livraisons sauf à mettre à jour ses coordonnées.

En l'absence d'ouverture de l'Application pendant plus de 18 mois, la Société pourra supprimer le compte et l'accès à la Cagnotte après notification du Cotransporteur. Les fonds ne seront alors disponibles qu'en contactant directement la Société.

Article 8 – Droit de rétractation / Suppression de compte

Les Clients sont informés que le délai de rétractation prévu par la Directive Européenne 2011/83/UE 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.

Le Cotransporteur peut quitter la Plateforme à tout moment simplement en supprimant son compte via la fonctionnalité de l'Application lui permettant. Cette suppression de compte n'entraîne pas la suppression de ses données personnelles. La demande de suppression de données personnelles est effectuée selon la procédure indiquée dans le [Politique de Confidentialité ici](#).

Article 9 – Responsabilité

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

La Société n'est aucunement partie de la relation contractuelle qui se forme entre le Cotransporteur et le Client.

La Société ne propose aucune garantie ou assurance.

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 et les conséquences induites par des manquements avérés devront être réglées directement entre eux. En sa qualité d'intermédiaire, la Société ne saurait voir sa responsabilité engagée au titre du déroulement d'une livraison, et notamment du fait du comportement des Utilisateurs pendant, avant, ou après le cotransportage.

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.

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.

La Société n'intervient pas dans le règlement des litiges mais tient à disposition tout élément en sa possession qui permettrait d'y parvenir.

Si la mise en relation ne se passe pas comme prévue, ou si vous avez une réclamation concernant le Service contactez notre Service Support Utilisateurs par courriel à contact@shopopop.com ou par tchat en cliquant sur l'icône de tchat présent sur les différents produits de la Société.

9.2 Mise à disposition du Site et de l'Application

La Société 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. La Société décline néanmoins toute responsabilité en cas de non mise à jour de l'Application.

Toutefois, la Société 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 ou de SHOPOPOP Pro.

9.3 Consultation et utilisation du Site et de l'Application

La Plateforme pro, Le Site et l'Application contiennent des liens vers des sites dont la Société 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 ne saurait être recherchée en cas de dommages résultant de l'accès et/ou de l'utilisation de ces sites tiers.

Article 10 Notations, avis et commentaires :

Les Clients et Cotransporteurs peuvent, au terme de leur mise en relation, laisser tout commentaire, notation ou avis pour faire part de leur expérience utilisateur.

Les commentaires et avis, sont transmis à la Société pour :

- l'amélioration de son Service
- que la Société puisse informer ses Utilisateurs des attentes générales respectives de ces derniers lorsqu'ils ont recours au cotransportage
- avoir un retour sur la confiance des Utilisateurs dans l'usage de la Plateforme
- l'informer ou alerter de difficultés rencontrées qui paraissent anormales

Les commentaires et avis laissés doivent être objectifs, factuels, respectueux et en lien avec les Conditions Générales et le fonctionnement de la Plateforme.

Concernant les notes, elles concernent l'expérience Utilisateur et le Cotransporteur.

Seule la moyenne des notes du Cotransporteur est communiquée à ce dernier via l'Application au Cotransporteur après avoir reçu 3 notes minimum. La notation consiste à attribuer entre une et cinq étoiles par question posée. La finalité de cette fonctionnalité est de permettre aux Cotransporteurs d'avoir un retour sur la satisfaction et la gratitude des destinataires. En aucun cas elle n'est utilisée par la Société.

La Société ne saurait en aucun cas utiliser la notation pour s'assurer de la qualité de la livraison dont elle n'est pas juge ou partie.

Article 11 - Signalement :

Les Utilisateurs peuvent faire un signalement, notamment sur la page de suivi de la livraison s'ils constatent une infraction à la loi. Pour ces cas graves, la Société procède à une enquête interne, menée par le Service Support, dans les meilleurs délais. À l'issue de cette enquête, si les faits ne sont pas avérés, aucune mesure de modération prévue à l'article Limitation d'accès et désactivation de comptes ne sera appliquée au compte de l'Utilisateur concerné. Si les faits sont avérés, la Société peut procéder à toute mesure de modération

prévue à l'article Limitation d'accès et désactivation de comptes, et/ou procéder à tout signalement auprès des autorités compétentes.

Tout signalement abusif expose son auteur à une condamnation notamment pour dénonciation calomnieuse conformément à la réglementation civile et pénale en vigueur. Les signalements doivent donc être basés sur des éléments circonstanciés, documentés et exactes. Conformément à la loi, la plateforme procédera à la suspension du compte des Utilisateurs qui adressent de manière fréquente des notifications ou des plaintes manifestement infondées.

Article 12 – Limitation d'accès et désactivation de comptes

En acceptant les présentes conditions générales d'utilisation vous acceptez et reconnaissez le pouvoir de Shopopop de modérer l'usage des comptes des Utilisateurs.

Des mesures de modération peuvent être appliquées, notamment, dans les cas suivants :

- Comportement faisant l'objet d'un signalement tel que prévu par l'article Signalement
- Non-respect des règles de la Plateforme décrites au sein des présentes CGU
- Multiples commentaires, avis, contacts, d'Utilisateurs alertant sur le non respect des CGU par un Utilisateur
- Enquête diligentée par une autorité judiciaire ou enquête temporaire diligentée par la Plateforme nécessitant une modération temporaire du compte.

La Société veille à agir en toute impartialité et de façon non arbitraire.

La modération par la Société consiste en la prise de toute mesure appropriée destinée à permettre (sans que la liste ci-dessous soit limitative) :

- le respect par chaque utilisateur de ses engagements au titre de son adhésion aux règles de la Plateforme
- le maintien de la confiance des Utilisateurs dans l'usage de la Plateforme.
- la protection des Utilisateurs contre tout comportement contraires au respect des exigences légales, de bonne moeurs et d'ordre public

Ces mesures sont prises en dernier recours à l'entière discrétion de la Société et peuvent être temporaires et/ou cumulatives en cas de manquements graves ou en cas d'urgence. La société peut ainsi recourir aux mesures suivantes :

- Désactivation du compte
- Annulation de la mise en relation
- Restriction de l'usage de la plateforme
- résiliation de contrat

La désactivation du compte peut être temporaire ou définitive. Elle conduit à une limitation de l'usage du compte.

Lorsqu'elle ne procède pas d'un signalement, la modération est assurée en premier lieu par l'envoi à l'Utilisateur d'un message automatique l'informant du motif pouvant conduire à la modération de son compte par Shopopop. En cas de constatation de répétition du motif de modération, l'Utilisateur est notifié de la modération effectuée. L'Utilisateur dispose alors d'un délai de 8 jours francs à compter de la réception de l'email de notification pour contester les faits à l'origine de la modération, en contactant le Service Support Utilisateurs. Une période d'investigation plus approfondie est menée par la Plateforme. À l'issue de cette investigation, l'accès complet à la Plateforme peut être rétabli si les éléments rapportés par l'Utilisateur permettent d'en justifier.

Article 13 – 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.

La reproduction, l'imitation ou la représentation totale ou partielle des droits de propriété intellectuelle de la Société 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 et s'interdit à ce titre notamment de procéder à :

- Toute utilisation de l'Application, du Site ou de SHOPOPOP Pro 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, de Shopopop Pro ou du Site, y compris dans le but de corriger un dysfonctionnement,
- Toute décompilation, ingénierie inverse ou désassemblage de l'Application, de Shopopop Pro ou du Site, totale ou partielle,
- Toute cession, transfert, location, total ou partiel, à titre onéreux ou gratuit, de l'Application, de Shopopop Pro ou du Site ou du droit d'utilisation ci-dessus concédé,
- Toute transcription directe ou indirecte, toute traduction de l'Application, de Shopopop Pro ou du Site,
- Toute modification ou contournement du code de protection tel que notamment, les codes d'accès ou identifiant.

Article 14 – Données personnelles

La Société s'engage à respecter la confidentialité des données personnelles qui lui sont confiées et à en assurer la sécurité. Elle traite et recueille les Données Personnelles conformément aux dispositions de Politique de Confidentialité de la Plateforme accessible en cliquant sur ce lien qui présente notamment les finalités d'utilisation de ces données personnelles, les durée de conservation et les modalités de stockage, le recours à des sous-traitants pour l'usage du Service etc..

La Politique de Confidentialité contient également toutes les informations nécessaires sur les modalités d'exercice des droits de l'Utilisateur quant à ses données personnelles.

Une fois qu'un Cotransporteur accepte l'offre de livraison, il accède aux données personnelles du Client pour réaliser les livraisons, ce que le Client accepte en acceptant les présentes CGU et le Client accède aux données personnelles du Cotransporteur pour le suivi de la livraison. Les utilisateurs sont dès lors responsables du traitement des données personnelles auxquelles ils accèdent et s'engagent à ne les utiliser que dans le cadre exclusif de la livraison dans le respect de la réglementation sur la protection des données personnelles.

Article 15 – Responsabilité – Loi applicable – Attribution de juridiction

15.1 Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit français. Cependant, en vertu de la réglementation européenne, les utilisateurs résidant dans l'Union européenne bénéficient de toutes les dispositions impératives de la loi du pays dans lequel ils résident.

15.2 En cas de litige résultant de présentes Conditions Générales, 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. Si la réclamation écrite de l'Utilisateur auprès de la Société n'est pas résolue, l'Utilisateur est informé de la possibilité qui lui est offerte par l'article L.612-1 du Code de la consommation, 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 saisie en ligne à l'adresse suivante : www.anm-conso.com.

15.3 Tout litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation des présentes Conditions générales peut être soumis au tribunal français ou au tribunal du pays de résidence principale de l'utilisateur, si ce pays de résidence principale est un État membre de l'UE.