

CGU

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après « CGU ») définissent les modalités d'accès et d'utilisation du service proposé par la société YPER via les applications mobiles proposées et les Sites Internet hébergés sous l'adresse "yper.fr", édités par la société YPER dont le siège social est situé au :

87 Rue de Fontenoy 59100 ROUBAIX – SAS au capital de 647934 € - n° identification : 817 501 216 R.C.S LILLE Métropole.

Ces Conditions Générales d'Utilisation régissent l'accès et l'utilisation des Sites ainsi que les Applications. Il est donc impératif de les lire attentivement. L'acceptation des présentes CGU par le Membre est sans réserve et ne peut être partielle.

Toute reproduction, représentation par quelque procédé que ce soit, totale ou partielle des Sites et des Applications Mobiles 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 modifier les CGU à tout moment.

Toute nouvelle version des CGU donnera lieu à une demande d'acceptation explicite sur les applications ou les sites internet auprès des Membres inscrits précédemment au service proposé par YPER.

À compter de la date d'entrée en vigueur, la nouvelle version des Conditions Générales d'Utilisation est pleinement applicable, et tout Membre s'engage à les respecter.

Si un Membre ne souhaite pas accepter les nouvelles Conditions Générales d'Utilisation, il pourra mettre fin à son inscription au service, et ce, jusqu'à l'expiration d'un délai d'un mois au-delà duquel l'acceptation des CGU sera considérée comme acquise.

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

L'utilisation des Applications ou des Sites internet, tout comme le recours aux Prestations de service ou même la simple visite, impliquent l'acceptation sans réserve par le Membre des présentes Conditions Générales d'Utilisation et des Mandats entre YPER et le Shopper, et entre YPER et l'Utilisateur se faisant livrer, après en avoir pris connaissance.

Le Présent Contrat est conclu entre YPER et tout Membre, inscrit ou non, abonné ou non, aux applications proposées par YPER ou visiteur du site www.yper.fr (ci-après dénommé « Le Membre »).

Les services de paiement pour les Membres officiant sur YPER sont fournis par Stripe et LemonWay, ci-après dénommés Opérateurs de paiement.

Ils sont donc soumis à :

- l'Accord sur les comptes Stripe Connected (Stripe Connected Account Agreement (<https://stripe.com/fr/connect-account/legal>)), qui inclut les Modalités de service de Stripe (l'ensemble étant appelé les "Conditions Générales d'Utilisation Stripe" - "Stripe Services Agreement". (<https://stripe.com/fr/legal>)).
- l'acceptation des Conditions Générales d'Utilisation de Lemonway, agréé par l'ACPR en France le 24/12/2012 sous le numéro 16568J. Les conditions générales d'utilisations de Lemonway sont consultables à l'adresse suivante : <https://www.lemonway.fr/legal/conditions-generales-d-utilisation>

En agréant aux présentes Conditions Générales d'Utilisation ou en continuant à opérer en tant que Membre officiant sur YPER, vous acceptez d'être lié aux Conditions Générales d'Utilisation des Opérateurs de paiement d'YPER, celles-ci pouvant occasionnellement faire l'objet de modifications de la part de chacun des Opérateurs de paiement. Du fait que YPER permette d'effectuer les paiements via ses Opérateurs de paiement, vous acceptez de fournir à YPER des informations précises et complètes sur vous et votre activité, et autorisez YPER à partager ces informations ainsi que celles concernant les transactions effectuées via la solution de paiement fournie par les Opérateurs de paiement.

En s'inscrivant sur la Plateforme et en acceptant les prestations proposées par YPER, tout Utilisateur accepte et s'engage à respecter sans réserve, l'ensemble des présentes CGU.

YPER peut à tout moment, modifier les termes des CGU et en informera les Utilisateurs par notifications - via les applications et sur les Sites Internet.

1. DEFINITIONS

Dans le cadre des présentes Conditions Générales d'Utilisation, sont définis les termes suivants :

Application : désigne le logiciel téléchargeable gratuitement sur tablette et smartphone (IOS/android), et permettant d'accéder à la plateforme via une connexion internet.

Autorité de contrôle : désigne la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Charte YPER : désigne l'ensemble des règles de bienséance que le Membre s'engage à respecter dans ses rapports avec les utilisateurs de la Plateforme, ainsi que les collaborateurs de l'entreprise.

Membre : désigne toute personne physique inscrite sur la Plateforme proposée par la société YPER en vue d'utiliser la Plateforme pour ses besoins personnels et disposant d'un compte valide. Le Membre, qu'il soit indistinctement, Utilisateur ou Shopper, est soumis aux présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Utilisateur : désigne la personne physique et majeure, qui utilise la Plateforme afin de contacter et d'être mis en relation avec un Membre susceptible de lui fournir une Prestation, notamment une livraison à domicile.

Client : personne physique ou morale émettrice de la demande de mise en relation.

Destinataire : personne physique ou morale à qui est livrée la commande/course par le Shopper

Données personnelles : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, directement ou indirectement, par référence à un nom, prénom, sexe, numéro d'identification, des données de localisation, identifiant en ligne, ou à un (ou plusieurs) élément(s) spécifique(s) propre(s) à son identité.

Compte Membre : désigne l'espace dédié au Membre et auquel il peut accéder sur l'application en utilisant son identifiant et son mot de passe et au sein duquel, figurent des informations personnelles et/ou relatives à son activité sur la Plateforme. En outre, le Membre a la faculté d'éditer ou de modifier son Profil, d'accéder à la Messagerie et d'effectuer certaines actions

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

Point de retrait (Drive, boutique, point de vente, etc.) : désigne un magasin de proximité d'un réseau ou non, dans lequel le Shopper doit de présenter et récupérer la commande de l'Utilisateur/Destinataire, et le livrer.

Prestation : désigne le service réalisé par le Shopper au nom et pour le compte de l'Utilisateur dans les conditions convenues entre le Shopper et l'Utilisateur à la suite d'une Demande publiée via les Sites ou Applications.

Demande : désigne une proposition établie par un Membre au sein de laquelle, il décrit la Prestation de service dont il souhaite bénéficier, et à laquelle les autres Membres peuvent répondre.

Commande/Courses : bien livré à la demande de l'Utilisateur par un Shopper.

Livraison : désigne la Prestation, effectuée par un Shopper, de retirer une commande depuis un point de retrait et de l'apporter à l'adresse spécifiée par un Utilisateur. Celle-ci s'effectue sur le palier de la porte, s'il s'agit d'une maison, ou en pied de l'immeuble. Une option spécifique est proposée permettant de bénéficier d'une livraison à l'étage et donc, à la porte de l'appartement. Elle donne lieu à une compensation financière supplémentaire définie clairement et précisément sur le site via le formulaire de réservation.

Dans l'absence de sélection de cette option par l'Utilisateur, YPER laisse à l'utilisateur et au Shopper, le soin d'organiser ce service et les modalités d'un défraiement éventuel. En la matière, YPER ne sera pas partie prenante et ne pourra être tenu responsable du service concerné.

Plateforme : désigne la Plateforme électronique de mise en relation entre des Membres, éditée par YPER et accessible via des applications mobiles ou via le site internet www.yper.fr et www.yper.pro

Services d'YPER : désignent les fonctionnalités et services de mise en relation proposés par la Plateforme, à savoir notamment la publication de Demandes, la mise à disposition d'une Messagerie, l'accompagnement à la réalisation des prestations, le développement et la maintenance de la Plateforme.

Profil : désigne l'ensemble des informations afférentes à un Membre, renseignées par ce dernier ou consécutives à son utilisation de la Plateforme.

Messagerie : désigne le système de messagerie mis à disposition des Membres par YPER, accessible au sein du Compte Membre et permettant aux Membres de communiquer entre eux, une fois mis en relation, et avec les équipes de la société YPER.

Frais de réservation : désignent les frais dus à YPER par l'Utilisateur pour l'utilisation de la plateforme.

Participation Aux Frais : désigne la rémunération due par l'Utilisateur au Shopper en contrepartie du Service fourni par le Shopper.

Compte de monnaie électronique : désigne le compte de la valeur monétaire stockée, à la demande d'un Membre contre remise des fonds correspondants, sous une forme électronique, sur les serveurs de l'Opérateur de paiement et accessible depuis les Applications et les sites, pour le règlement et/ou la perception par ce Membre de toutes sommes dues au titre des Prestations rendues via la Plateforme éditée par YPER.

Opérateur de paiement : désigne l'opérateur auquel YPER confie la gestion des services de paiement. Afin de satisfaire à ses besoins, YPER sollicite des services de paiement auprès de LemonWay, et Stripe.

Mandat : désigne le mandat accepté par le Shopper et par l'Utilisateur, par lesquels ils confient à YPER, qui l'accepte, le pouvoir d'accomplir, au nom et pour le Compte du Shopper et de l'Utilisateur, les formalités et actes nécessaires au prélèvement et à l'encaissement des sommes dues suite à la conclusion d'un accord entre le Shopper et l'Utilisateur ainsi que la facilitation des échanges entre le Shopper et son Utilisateur. Les Membres acceptent expressément que YPER prélève une commission sur le montant de la Prestation facturée à l'Utilisateur.

Sous-traitant : personne physique ou morale, autorité publique, service ou autre organisme qui traite des données personnelles pour le compte du responsable du traitement.

Tiers : personne physique (ou morale), autorité publique, service ou organisme autre que la personne concernée, responsable du traitement, sous-traitant et personnes qui, placées sous l'autorité directe du responsable du traitement ou du sous-traitant, sont autorisées à traiter les données personnelles.

Traitement : opération effectuée à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données personnelles.

2. PRESENTATION GENERALE DE LA PLATEFORME

YPER est une plateforme de mise en relation, prenant la forme d'applications mobiles, et de sites Internet.

YPER permet à ses Membres d'être mis en relation, de communiquer, et de procéder à des transactions, afin d'organiser des prestations, dans l'idée notamment de mutualiser des déplacements.

La Plateforme permet aux Membres de publier des Demandes de livraison. YPER organise la publication de ces demandes au travers de ses applications et sites internet.

YPER met à disposition des algorithmes permettant d'optimiser la mise en relation, et permettant aux diverses parties prenantes d'exprimer leur satisfaction par le biais d'évaluations réciproques, en vue d'améliorer l'expérience globale du service et de rendre un service personnalisé à chaque Membre.

YPER met à disposition des Membres, un système de paiement entre particuliers et un processus de validation de service entre Membres.

Des Frais de réservation seront appliqués par YPER sur le montant du service.

Dans le cadre de la bonne réalisation d'une prestation, le Shopper perçoit une Participation Aux Frais.

Les Membres sont seuls responsables des relations qui naissent entre eux à partir des Demandes publiées et de l'acceptation par leurs soins sur la Plateforme et les échanges qui en découlent. YPER permet à chaque membre de solliciter d'autres membres inscrits sur la plateforme - à proximité de son lieu d'habitation ou du lieu de retrait des produits à livrer - et de définir les modalités de la demande exprimée.

En acceptant les présentes Conditions Générales d'Utilisation, le Membre s'engage à ne pas utiliser la Plateforme pour proposer ou rechercher une activité salariée ni pour mettre en œuvre une activité commerciale habituelle.

3. STATUT ET OBLIGATIONS DE YPER

YPER est une Plateforme collaborative de livraison de courses à domicile entre Membres. Elle permet ainsi de :

- chercher et d'offrir des services de livraison à domicile,
- se mettre directement en relation des particuliers pour la réalisation de ces services.

Les outils et services développés par YPER sont sa propriété et ont ainsi uniquement pour vocation de :

- permettre aux Shoppers de se mettre à disposition d'autres membres dans l'idée de mutualiser les déplacements,
- permettre à des shoppers particuliers d'être alertés lorsqu'un Membre exprime un besoin de livraison au travers de la création d'une Demande,

- permettre aux Membres d'échanger des Participations Aux Frais de manière sécurisée via un module de paiement.

YPER agit en qualité d'intermédiaire et d'hébergeur de Demandes publiées sur la Plateforme et, de ce fait :

- n'est ni recruteur, ni employeur, ni agence d'intérim ou entreprise de travail temporaire ;
- n'exerce aucun lien de subordination à l'égard des Membres ;
- n'est en aucun cas responsable du contrat qui peut éventuellement unir un Shopper et un Utilisateur ;
- n'intervient pas dans la réalisation de services complémentaires entre Shopper et Utilisateur, lesquelles dépassent le champ de compétences et d'intervention de la Plateforme, mais, propose un service de relation Utilisateurs permettant l'accompagnement des Membres dans le cadre de la réalisation des prestations;
- n'est pas l'employeur des Utilisateurs,
- n'est ni un établissement de paiement ni de crédit ;
- ne peut être tenu responsable de la qualité de l'exécution de la Prestation qui serait fournie par un Shopper à un Utilisateur.

Les Membres positionnent librement leurs Demandes sur la Plateforme. Ils ont à tout moment la possibilité de retirer leurs Demandes de la Plateforme de manière autonome ou en exprimant la demande auprès des équipes d'YPER. Les Shoppers choisissent comme ils l'entendent, les Demandes qui leur conviennent, en ayant à tout moment la possibilité de retirer leurs propositions de service de la Plateforme et ce, sauf en cas de force majeure, dans un délai raisonnable afin que la demande de livraison ne soit pas impactée par son annulation.

Les Membres sont tenus de respecter leurs engagements les uns envers les autres en toute bonne foi. Ils doivent également respecter la réglementation applicable à la transaction envisagée entre eux.

YPER intervient donc uniquement en qualité d'hébergeur, puis de mandataire du Shopper (dans le cadre du Mandat accepté) vis-à-vis de l'Utilisateur avec lequel le Shopper a conclu un accord et de mandataire de l'Utilisateur vis-à-vis du Shopper.

En qualité de simple hébergeur, au sens de l'article 6.I.2. de la loi du 21 juin 2004 sur la confiance dans l'économie numérique, contenu édité par les Membres sur la Plateforme, et notamment des Demandes, YPER n'exerce aucun contrôle a priori sur ces contenus et n'est en conséquence pas responsable desdits contenus mais peut à tout moment supprimer ou rendre inaccessible tout contenu dont le caractère illicite aurait été porté à sa connaissance conformément aux dispositions de cette loi.

4. INSCRIPTION SUR LA PLATEFORME

Seules les personnes physiques majeures selon la législation en vigueur dans leur pays et jouissant pleinement de leur capacité juridique, peuvent s'inscrire.

L'inscription du Membre est souscrite pour une durée indéterminée.

Pour publier une Demande de livraison, toute personne (physique ou morale) doit s'inscrire préalablement sur la Plateforme pour en devenir Membre, et accepter les présentes CGU.

Pour ce faire, le Membre doit se rendre sur le Site ou sur les Applications mobiles et renseigner les champs obligatoires figurant sur le formulaire d'inscription. Une fois ce formulaire rempli, l'internaute doit valider son formulaire d'inscription et accepter les Conditions Générales d'Utilisation. Il s'engage également à envoyer à YPER, par le biais de la Plateforme ou par mail (contact@yper.fr), les photos de ses pièces d'identité, une attestation de domicile datant de maximum trois mois (facture EDF) et son Relevé d'Identité Bancaire.

YPER porte à la connaissance des Membres, que le permis de conduire, seul, ne sera pas considéré comme une pièce d'identité justificative suffisante.

L'Utilisateur s'engage à :

- fournir les données d'identifications requises à la création du Compte de façon correcte, exacte, complète et véridique (nom, prénom, date et lieu de naissance, adresse de domiciliation, coordonnées téléphoniques...), conformément à l'Article 6-II de la Loi n°2004-575 du 21 Juin 2004 pour la confiance dans l'économie collaborative,
- respecter les conditions d'utilisation du Service de paiement fourni par un Tiers.

En validant son inscription, le Membre reconnaît avoir renseigné de manière véridique et le plus précisément possible le formulaire d'inscription, à partir de données actuelles qui lui sont personnelles. Si des informations requises venaient à être modifiées au cours du temps, le Membre s'engage à les modifier dans son profil dans les plus brefs délais.

L'Utilisateur s'engage également à ne pas créer une fausse identité de nature à induire YPER en erreur et, à ne pas usurper l'identité d'une autre personne morale ou physique.

Dans le cas où, l'Utilisateur fournirait des informations inexactes ou trompeuses de nature à induire en erreur, YPER pourra immédiatement, sans préavis ni indemnité, suspendre ou résilier le Compte personnel de l'Utilisateur et lui refuser l'accès (temporairement ou définitivement) du Service.

Le Membre doit également saisir au minimum un moyen de paiement. Le Membre accepte expressément que nos organismes bancaires (Lemon Way et Stripe) conservent ses coordonnées bancaires de façon sécurisée. Le Membre autorise par avance sa banque à débiter son compte bancaire du montant figurant aux relevés transmis par le Shopper et/ou YPER, correspondant à la facture ou à la note émise, au titre de la prestation et/ou de litige.

Par ailleurs, le Shopper certifie sur l'honneur, lorsqu'il utilise un véhicule pour réaliser les Demandes que lui adressent les Membres qu'il :

- A souscrit et jouit d'une Assurance, incluant une garantie de Responsabilité Civile,
- Est en possession d'un Permis de Conduire adéquat et valide,
- Utilise un véhicule remplissant les obligations légales (Contrôle technique à jour, Certificat d'immatriculation),
- Est pleinement responsable des infractions éventuelles au Code de la Route qu'il commettrait. YPER rappelle au Membre, qu'aucune Demande relayée par YPER ne pourrait justifier une quelconque infraction au Code de la Route. YPER rejette donc toute responsabilité en cas d'infraction, de dommages aux biens et personnes.

Le Membre 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. Si un Membre constate que ses identifiants sont utilisés frauduleusement par un tiers, il s'engage à en avertir immédiatement YPER.

Compte d'Application

L'utilisateur est responsable du maintien de la confidentialité des identifiants de son compte, mais aussi des restrictions d'accès et activités menées depuis ses équipements (téléphone, ordinateur, iPad etc).

YPER se réserve le droit de refuser l'accès, de fermer un compte Utilisateur, de retirer ou éditer du contenu si ce dernier est en violation des lois applicables et des Conditions Générales d'Utilisations.

L'Utilisateur a la possibilité de modifier ou compléter les informations de son profil sur l'application.

Prestations de service et Modes de transport dédiés

Lors de son inscription, le Shopper indique le(s) moyen(s) de transport par lequel (lesquels), il entend assurer les prestations à savoir :

- à pieds,
- à vélo,
- en deux roues motorisées,
- en véhicule de tourisme (citadine),
- en monospace (ou « Break »).

YPER se réserve le droit de refuser l'inscription de toute personne physique qui ne respecterait pas les présentes Conditions Générales d'Utilisation ou la législation en vigueur.

Politique en matière de protection des données

En parallèle des présentes CGU, le Membre déclare avoir lu et accepté la politique en matière de protection des données, située à l'adresse suivante <https://www.yper.fr/politique-rgpd>

Revenus issus des Prestations de services et Administration Fiscale

En s'inscrivant sur la Plateforme, le Shopper s'engage à déclarer l'ensemble des revenus perçus en tant que « compléments de revenus » dans sa déclaration d'impôts. Il s'interdit d'utiliser la Plateforme comme moyen pour contourner l'interdiction légale prévue par l'article L.8221-1 du Code du travail prévoyant, à titre principal, que le travail totalement et partiellement dissimulé est interdit. Il s'engage également à respecter les obligations fiscales et sociales lui incombant. A ce titre, il est responsable de toute déclaration auprès des administrations compétentes, et notamment auprès des organismes sociaux le cas échéant.

YPER s'engage à envoyer à chaque Membre selon les exigences des Administrations compétentes le récapitulatif de l'ensemble des indemnités et gains perçus sur l'année, montant visible dans le Compte Membre.

Cependant, la législation évoluant, les Membres seront tenus informés des modalités légales en vigueur, le cas échéant. Il appartient également à l'Utilisateur de se tenir au courant auprès des Instances compétentes.

Pour information : les défraiements issus des prestations sont plafonnés par YPER à 400 euros par mois, ou 4000 euros maximum à l'année. YPER informera le Shopper de l'atteinte du plafond mensuel par tout moyen jugé opportun.

YPER se réserve le droit de :

- Modifier à tout moment et ce, de façon unilatérale, le montant maximum des gains mensuels. Toute modification du Plafond fera l'objet d'une communication de la part d'YPER.
- Suspendre les sollicitations à un Shopper lorsqu'il atteint le plafond maximum. Le Shopper pourra en être informé par YPER, selon le moyen paraissant le plus adéquat par YPER.

Par ailleurs, conformément à l'Arrêté 83-50/A du 3 octobre 1983, relatif à la publicité des prix de tous les services, Article 1, modifié par l'Arrêté du 15 juillet 2010, BOCC n° 8 du 9 septembre 2010, Article 1, le Shopper donne mandat à yper pour émettre pour son compte, des Notes justifiant auprès des Administrations Compétentes des gains relatifs aux services rendus. Le Shopper aura accès à ses Notes par voie électronique au travers des Applications ou Sites Internet, ou en contactant le Service Client.

Le retrait des défraiements issus des prestations n'est possible que si le Compte et les pièces justificatives afférentes sont conformes et validées par les services compétents.

5. DESINSCRIPTION/EXCLUSION SUR LA PLATEFORME

La désinscription d'un Membre peut résulter de :

- Sa désinscription volontaire
- L'Exclusion à l'initiative de YPER

Désinscription volontaire d'un Membre :

Tout Membre peut, à tout moment, clôturer son compte, sous réserve du respect des obligations qui ont été mises à sa charge avant cette clôture (réalisation d'un service, paiement des services, etc.).

Exclusion par YPER :

Si YPER estime que le comportement d'un Membre risque de porter atteinte à son image, sa sécurité, son intégrité, celles des Utilisateurs ou des Tiers ou en cas de constatation de la violation par un Membre de dispositions légales en vigueur, des droits des Tiers, des présentes Conditions Générales d'Utilisation et des Chartes de Bonnes Pratiques, YPER se réserve le droit de prendre le cas échéant une ou plusieurs des sanctions suivantes, sans préjudice de toute action judiciaire en sauvegarde de ses droits et/ou réparation du préjudice subi :

- retirer toute publication, Demande, Profil contrevenant aux dispositions susmentionnées ;
- restreindre/limiter, voire interdire l'accès et/ou l'utilisation de la Plateforme ;

- Restreindre, limiter voire supprimer les sollicitations du Membre via la Plateforme,
- interdire définitivement au Membre d'accéder à la Plateforme et à son Compte Membre et/ou l'exclure,
- toute action qu'YPER jugera nécessaire compte tenu de la situation.

NB : tout Membre soumis à une sanction sera informé par l'envoi d'un email dès que la sanction sera appliquée. Il disposera d'une capacité de recours en apportant par email dans un délais de 30 jours maximum, des éléments nouveaux qui pourraient amener YPER à ré-étudier sa situation.

Sans préjudice des dispositions ci-dessus et des autres droits d'YPER, en cas de manquement manifeste par un Membre à l'une de ses obligations contractuelles ou d'une disposition susceptible d'entraîner la mise en cause de la responsabilité civile et/ou pénale d'YPER, ce dernier pourra prendre immédiatement et sans notification préalable une ou plusieurs des mesures visées au paragraphe précédent, temporairement ou définitivement, sans préjudice du droit à toutes actions civiles et pénales contre le Membre défaillant et à tous dommages et intérêts auxquels YPER pourrait prétendre.

En cas d'exclusion d'un Membre, la responsabilité de YPER ne saura être engagée et toutes ses Demandes ou Propositions de prestations futures sur la Plateforme seront supprimées. Le montant disponible sur la cagnotte restera la propriété du Membre durant une période de 60 jours. Passé un délai de 30 jours, YPER procédera au virement du montant disponible sur sa cagnotte vers le compte en banque renseigné sur le profil du Membre.

Si le profil du Membre ne contient pas les éléments permettant de procéder au virement, celui-ci dispose d'un délai de 30 jours, pour les fournir à YPER (par email à contact@yper.fr).

En cas d'absence de cette information (Relevé d'Identité Bancaire + Justificatifs d'identité en cours de validité) et passé un délai de 60 jours, le montant de la cagnotte sera transférée à YPER qui en récupéra la propriété.

6. PUBLICATION D'UNE DEMANDE

Les Membres doivent activer leur Compte de Monnaie Électronique sur leur Profil avant de pouvoir émettre des demandes de livraison et/ou proposer leurs services. Les annonces publiées par un Membre sont des demandes de prestation, dont la durée de validité est précisée via l'application. Une fois la durée de validité d'une Demande expirée et sans validation de la mise en relation, YPER sera libre de la supprimer de la plateforme, sans évolution de la Demande formulée par l'Utilisateur.

Dans la mesure du possible, YPER met en œuvre, les moyens nécessaires en vue d'assurer la mise en relation entre l'Utilisateur et le Shopper. Cette mise en relation est principalement réalisée par le calcul d'un algorithme sans intervention humaine.

N'agissant qu'en tant qu'intermédiaire, YPER n'est ni vendeur ni acheteur du Bien à livrer ; et n'est pas responsable des informations fournies par l'émetteur de la Demande de leur contenu et de leur véracité.

Le Shopper n'est en aucun cas, le salarié, prestataire, sous-traitant, ni mandataire d'YPER. De ce fait, YPER ne souscrit à aucune assurance pour la prestation de service (ou acte de livraison).

Tout Utilisateur est responsable de la vérification de son assurance couvrant ses biens et activités en lien avec la prestation du service.

7. VALIDATION D'UNE DEMANDE

La relation Shopper / Utilisateur se crée lorsque le Shopper se propose pour réaliser une prestation pour le compte d'un Utilisateur, suite à la publication d'une Demande de ce dernier.

Les Membres reçoivent des demandes de prestation de la part des Utilisateurs par le biais de messages transmis par la plateforme, par sms, par email, voire appels téléphoniques du Service Relation Utilisateurs YPER. Les Shoppers sont libres de se proposer ou non, pour la réalisation de la prestation.

La Prestation confiée au Shopper par l'Utilisateur s'exerce en dehors de tout lien de subordination entre les deux parties. L'acceptation par un Shopper d'une Demande d'un Utilisateur vaut engagement ferme de réaliser la prestation dans les conditions convenues avec l'Utilisateur.

Une communication informant l'Utilisateur de l'acceptation de la mission par un Shopper est envoyée par la Plateforme. Le Shopper s'engage auprès de l'Utilisateur à tout mettre en œuvre pour réaliser la prestation qui lui est demandée et pour laquelle, il a donné son accord explicite.

En cas de force majeure, le Shopper dispose de la possibilité d'annuler sa proposition de réaliser la prestation, jusqu'à 1 heure avant le début du créneau de réalisation de la prestation, par le biais d'un « bouton » présent sur l'application.

Au-delà de ce délai, il est invité à informer le Service Relation Utilisateurs YPER (aux heures d'ouverture de service) pour permettre un bon accompagnement de la demande de l'Utilisateur.

8. CONCLUSION D'UN ACCORD

L'émission d'une demande de prestation entraîne le règlement des frais indiqués sur la Plateforme.

Les Membres s'engagent à respecter leurs engagements les uns envers les autres ainsi qu'à respecter la réglementation applicable. Les Membres s'engagent également à garantir YPER de toute conséquence qui pourrait résulter d'un non-respect des lois et règlements en vigueur ainsi que des accords convenus avec un autre Membre.

L'Utilisateur émetteur de la Demande s'engage à préciser de la façon la plus honnête possible, les informations indispensables à la réalisation de la prestation demandée à savoir :

- des éléments précisant la typologie de la commande
- le moyen de transport requis afin que la prestation se fasse dans de bonnes conditions et ce, en fonction du volume, du poids et de la distance à parcourir.
- L'adresse exacte de livraison et le cas échéant, les informations complémentaires (lotissement, maison, villa, portail, grille/barrière etc.)
- le cas échéant, cocher l'option « monter la commande » en précisant le numéro de l'étage, immeuble, numéro d'appartement, numéro ou nom figurant sur l'interphone etc.

Dans le cadre d'une Prestation, le montant de Participation aux frais est calculé en fonction des spécificités de la Demande notamment : le mode de transport, la distance, le poids/volume, la durée, la distance.

Propriété d'une Demande

Dans le cadre d'une Prestation, les articles commandés par l'Utilisateur sont sa propriété et ne peuvent en aucun cas, être celui du Shopper qui en est le simple dépositaire.

9. DROIT DE RETRACTATION

Conformément aux dispositions de l'article L.121-21-8 13° du Code de la consommation, le Membre renonce expressément à son droit de rétractation et ce, afin de bénéficier immédiatement des Prestations proposées par la Plateforme.

Ainsi, si une des deux parties annule la prestation, des contreparties seront appliquées:

Lorsque l'Utilisateur annule sa demande :

- avant qu'un Shopper ne soit positionné, aucun frais ne lui sera appliqué et le montant de la prestation lui sera remboursé.
 - 2 heures et plus, avant le début du créneau de la prestation alors qu'un Shopper est positionné, le montant de la prestation lui sera remboursé, à l'exception de 0,50 euros au titre de frais d'annulation.
 - moins de 2 heures avant le créneau de début de la prestation alors qu'un Shopper est positionné, le montant de la prestation lui sera remboursé, à l'exception de 2,50 euros pour frais d'annulation. Dans ce cadre, 2 euros de dédommagement seront reversés au Shopper.
- Le shopper peut annuler son acceptation de rendre service via l'application.

Prise en charge de la Livraison

Lors de la récupération du Bien à livrer, le Shopper s'engage à vérifier son état et peut refuser la livraison si ce dernier n'est pas conforme à la description de la Demande (dimensions, volume, poids etc). Le Shopper devra immédiatement informer le Service Clients YPER (par téléphone aux heures d'ouverture habituelles ou par mail à : support@yper.fr).

Dans ce contexte, la prestation est annulée et des frais de dédommagement intégralement imputables à l'Utilisateur émetteur de la Demande.

10. FRAIS DE RESERVATION/ PARTICIPATION AUX FRAIS ET PAIEMENT

L'inscription sur la Plateforme est gratuite pour tout Membre.

La création d'un Profil de Membre afin de recevoir des Demandes de prestation de services est gratuite.

En contrepartie de la livraison convenue avec un Shopper, l'Utilisateur s'engage à payer le prix prévu par YPER, lequel comprend les Frais de Réservation dus à YPER et la Participation Aux Frais due au Shopper, pour la réalisation du service.

Modalités de paiement via le Compte de Monnaie Électronique :

L'ensemble des paiements réalisés dans le cadre d'une livraison est effectué par voie de paiement sécurisé sur la Plateforme, par le biais des Comptes de Monnaie Électronique des Membres.

La preuve de la transaction financière résulte des données enregistrées par l'organisme de paiement en ligne sélectionné par YPER. Tous les éléments des défraiements sont répertoriés - via la plateforme - sur le profil du compte du Shopper.

À tout moment, les Membres peuvent demander le virement du solde - via l'application - de leur Compte de Monnaie Électronique sur leur compte bancaire à condition d'avoir fourni à YPER, les justificatifs requis et que ceux-ci ont été validés par YPER et/ou le partenaire financier choisi par YPER.

Tous les éléments de transactions financières sont consultables via l'application.

Paiement des Frais par l'Utilisateur

Pour valider l'accord de Prestation, le Compte de Monnaie Électronique de l'Utilisateur doit être au minimum créditeur du montant de la Prestation qui sera engagé.

YPER adressera ensuite à l'Utilisateur, un code de livraison à communiquer au Shopper lors de la livraison pour attester du bon déroulement de la prestation. Ce code de validation est à saisir par le Shopper - dans l'application - pour finaliser sa prestation.

Perception des Frais de Participation par le Shopper :

Le Shopper recevra sur son Compte de Monnaie Electronique, le montant de la Participation Aux Frais à compter de la réalisation effective de la livraison, constatée par la saisie du code de livraison.

En cas de livraison signée comme étant effectuée par le Shopper mais sans la saisie du code de réception, la livraison sera réputée livrée mais le flux financier de défraiement associé ne sera libéré vers le compte de monnaie électronique du Shopper que 72 heures plus tard afin de permettre à l'Utilisateur de signaler un dysfonctionnement ou un quelconque litige associé à la livraison concernée.

Note : YPER pourra effectuer des opérations de vérifications sur une partie des prestations réalisées, bloquant de ce fait la finalisation automatique des flux financiers en attente d'une validation manuelle et un contrôle de la bonne réalisation de la prestation auprès des parties prenantes par le Service Relation Utilisateurs YPER.

Parrainage

YPER propose à ses Membres un programme de parrainage.

Dans ce sens, chaque Membre possède un code de Parrainage et peut ainsi :

- inviter des personnes physiques non inscrites à s'inscrire sur la plateforme YPER et à devenir Shopper
- demander une livraison et ainsi, devenir Utilisateur de la plateforme.

Le parrainage ne sera réputé comme effectif qu'à compter du moment où le Filleul aura été actif sur la plateforme, à travers la :

- réalisation complète d'une première livraison en tant que Shopper,
- émission d'une première Demande et livraison effective par un Shopper

A l'occasion d'une première livraison du filleul, le parrain percevra une gratification exceptionnelle de 5€ versée sur son compte de monnaie électronique.

Quant au Filleul Émetteur d'une première Demande de livraison, il bénéficie d'une prestation offerte, soit à 0 euro.

EVALUATION DES PRESTATIONS

Le Membre s'engage dans la mesure du possible, à l'issue de la Prestation réalisée par le Shopper, à évaluer la Prestation qui lui a été fournie en remplissant le formulaire prévu à cet effet, au sein de son Compte Membre ou sur la page du site dédiée dont l'adresse lui sera communiquée par email ou SMS. L'évaluation prend la forme d'une note matérialisée par des étoiles (de 1 à 5 étoiles) et d'un commentaire.

Le Shopper aura connaissance via son profil, accessible par l'application, de la note moyenne obtenue à partir de 5 évaluations. Cette évaluation sera également visible par les autres Membres lorsqu'une Prestation sera nouée entre le Shopper et un autre Membre. Le commentaire sera uniquement communiqué au Service Relations Utilisateurs YPER et permettra de contextualiser l'évaluation.

L'Utilisateur est tenu à une obligation de modération et s'engage à être le plus objectif possible. YPER se réserve la possibilité de supprimer tout commentaire qui serait contraire aux présentes Conditions d'Utilisation et à la Charte YPER.

Dans les mêmes conditions, le Shopper s'engage, dans la mesure du possible, à l'issue de la Prestation de service, à évaluer l'Utilisateur.

12. RECLAMATION ET LITIGES

Tout litige doit être signalé à YPER dans un délai de 48h maximum, délai au-delà duquel la prestation sera réputée comme réalisée.

YPER préconise, autant que faire se peut, de régler les litiges à l'amiable entre l'Utilisateur émetteur de la Demande et le Shopper.

Si les deux parties ne réussissent pas à s'entendre, l'Utilisateur et/ou le Shopper pourront envoyer un mail à : contact@yper.fr.

En toute hypothèse, le montant de la Participation Aux Frais versée à YPER ne sera pas remboursé, sauf en cas d'absence de réalisation de la Prestation avérée.

YPER pourra contacter les deux parties pour tenter de faciliter un règlement du litige à l'amiable si aucune des deux parties ne réussissaient à s'entendre de manière autonome.

Toutefois, la responsabilité de YPER ne saurait être engagée à ce titre.

Le Shopper s'engage à avertir l'Utilisateur (émetteur de la demande) ou le Service Relations Utilisateurs YPER de tout retard ou risque de retard, le plus rapidement possible. L'Utilisateur pourra alors accepter ou refuser le nouvel horaire de livraison.

Si l'Utilisateur ne peut être présent à l'adresse de livraison demandée sur le créneau horaire prévu, il devra avertir le plus tôt possible le Service Relations Utilisateurs YPER (ou le cas échéant, via l'Application, le Shopper). Le Shopper pourra accepter ou non, un nouveau créneau de livraison proposé.

En cas d'absence de l'Utilisateur, lors d'une livraison à l'adresse et au créneau horaire convenu, et sans réponse de sa part après notifications, le Shopper devra avertir YPER via l'application et/ou appel du Service Relation Utilisateurs, afin qu'une solution soit trouvée.

En cas d'erreur de sélection du point de retrait de la part de l'Utilisateur émetteur de la Demande et sans que le Shopper ait été informé avant le démarrage de la prestation, le montant de la prestation sera dû par l'Utilisateur au Shopper et à YPER.

Dans le cas où le Shopper ne réaliserait pas du tout la Prestation (absence de réalisation de la Prestation) pour laquelle un accord avec l'Utilisateur a été conclu, l'Utilisateur sera remboursé sur son compte bancaire par simple demande par mail : contact@yper.fr (ou par téléphone au 0972517520).

13. ASSISTANCE

Assistance technique :

En cas de difficultés techniques lors de l'utilisation des Applications ou du Site Internet, le Membre peut contacter YPER par courrier électronique à l'adresse : support@yper.fr.

Assistance administrative et commerciale :

Pour toute question concernant la Plateforme, autre que les questions techniques, le Membre peut contacter YPER dans les conditions définies ci-après :

- Par téléphone : 09 72 51 75 20 et/ou par Chat (aux heures d'ouverture habituelles)
- Par courrier électronique : support@yper.fr.

14. COMMUNICATION ENTRE LES MEMBRES et YPER

Tous les Membres peuvent contacter YPER, s'ils le souhaitent par :

- Courrier : YPER, Service Membres, 87 Rue de Fontenoy 59100 ROUBAIX
- Mail : contact@yper.fr
- Téléphone : du lundi au samedi de 9h à 18h30 au 09 72 51 75 20 (prix d'une communication locale).
- Réseaux sociaux : Facebook et Twitter

15. ACCESSIBILITE / MAINTENANCE

La Plateforme est un service standard. Par conséquent, YPER ne garantit en aucune manière, l'adéquation de la Prestation de service aux besoins du Membre.

YPER fera ses meilleurs efforts pour permettre l'accès, la sécurité et la bonne utilisation du Site internet et des Applications par les Membres, sans toutefois garantir l'accès et la disponibilité ou le bon fonctionnement de la Plateforme.

YPER se réserve la possibilité d'interrompre, à tout moment, la Prestation de service pour des raisons de maintenance notamment. Le cas échéant, le Membre en sera informé par une indication sur la Plateforme.

16. RESPONSABILITES

DE YPER :

De manière générale YPER est tenu d'une obligation de moyen notamment dans le cadre de la Prestation de service, du fonctionnement du Site, des applications et des Mandats.

YPER n'est pas responsable du contenu des annonces hébergées sur son site à l'initiative et sous la responsabilité des Membres.

La responsabilité de YPER ne peut être recherchée en cas de conflit ou litige portant sur le contenu des informations communiquées par les Membres sur la Plateforme (textes, images, photographies, logos, ...) tant que YPER, qui n'est que l'hébergeur des annonces éditées sur la Plateforme par ses Membres, n'est pas notifiée, dans les conditions prévues par la loi, du contenu présent sur la Plateforme présenté comme étant illicite.

Ainsi, YPER invite chacun de ses Membres à l'informer, par mail (contact@yper.fr), de tout éventuel abus constaté sur la Plateforme.

YPER n'est jamais partie prenante dans la relation formée entre un Utilisateur et un Shopper. Cela signifie que la non-exécution ou la mauvaise exécution de la Prestation convenue ne relève pas de la responsabilité de YPER, mais de celle du Shopper ou de l'Utilisateur.

En cas de mauvaise ou non-exécution de la prestation, les défraiements prévus ne seront pas reversés au Shopper. Toute invalidation défraiements relevant de la prestation sera obligatoirement soumise à vérification par YPER des justifications des parties prenantes.

Par ailleurs, le Membre est responsable des dommages de toute nature, matériels ou immatériels, directs ou indirects, causé à YPER ou à tout Tiers, qu'ils soient le fait ou non de l'utilisation illicite de la Plateforme et, quelles que soient les causes de ces dommages.

YPER décline toute responsabilité quant à la fiabilité des informations visibles sur le Site et les Applications, de même que quant à l'accès, au contenu et à l'utilisation des sites Internet édités par des tiers et qui seraient le cas échéant, accessibles depuis le Site et les Applications par le biais de liens hypertextes.

YPER décline toute responsabilité pour les pertes indirectes, manque à gagner, pertes de bénéfice, perte ou altération de données, du fait de la navigation sur la Plateforme ou de l'utilisation de ses fonctionnalités et ne garantit pas que sa Plateforme soit accessible et fonctionnelle en permanence.

YPER décline toute responsabilité quant au contenu des publicités qui pourraient, le cas échéant, être accessibles à partir du Site et des Applications, ainsi qu'aux produits ou services proposés par leur intermédiaire.

Toutes les photographies et images présentées sur la Plateforme ne sont pas contractuelles.

DES MEMBRES :

Le Membre doit se comporter de manière loyale à l'égard de YPER ainsi que des autres Membres. Il doit notamment s'abstenir de tout dénigrement envers YPER, d'autres Membres ou des tiers, ne pas rediriger les Membres vers des entités ou sites concurrents, ne pas utiliser la Plateforme à d'autres fins que son objet, notamment comme espace de stockage ou service de téléchargement, et ne pas prendre d'initiative, déloyale ou à caractère frauduleux, faisant obstacle à la rémunération contractuelle de YPER ou résultant en un détournement de cette rémunération.

Les Membres reconnaissent qu'ils sont seuls responsables de l'ensemble des contenus qu'ils insèrent sur la Plateforme (textes, photographies, images, logos ou autres contenus).

Les Membres reconnaissent qu'ils sont seuls responsables de la bonne exécution des obligations qu'ils prennent envers leur cocontractant (Shopper et Utilisateur) pour la réalisation d'une Prestation.

Les Membres sont seuls responsables des dommages et préjudices directs ou indirects, matériels ou immatériels, causés entre eux, à YPER et/ou à tout tiers et s'engagent en particulier à indemniser YPER en cas de demande, réclamation et/ou condamnation à des dommages et intérêts dont YPER pourrait être menacée ou être l'objet et/ou qui pourrait être prononcée contre cette dernière, y compris les frais raisonnables d'avocats qu'YPER aura pu être conduite à exposer, dès lors que ces demandes, réclamations et/ou condamnations auraient pour cause, fondement ou origine des informations communiquées par les Membres sur la Plateforme ou la réalisation de Prestations fournies en application d'informations communiquées par les Membres sur la Plateforme.

17. RESPECT DE LA CHARTE

Le Membre s'engage à respecter la Charte YPER (disponible sur la Plateforme), laquelle fait partie intégrante du présent Contrat.

La Charte YPER présente les principes que tout Membre doit respecter sur la Plateforme afin de respecter la communauté et l'esprit YPER.

YPER pourra supprimer tout contenu qui ne respecterait pas les principes figurant au sein de la Charte YPER consultable à cette adresse : <https://www.yper.fr/charte-yper>

18. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Éléments fournis par YPER :

YPER est titulaire des droits sur l'ensemble des éléments présents sur la Plateforme (notamment les textes, images, graphiques, logo, dessins, vidéos, noms, entêtes de pages, bannières, scriptes, boutons, noms de services), le Code Source, logiciels, ce à l'exclusion des éléments transmis par les Membres), lesquels sont protégés par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

En outre, YPER est titulaire de tout droit sur les bases de données créées via la Plateforme – en tant que producteur de ladite base – lesquelles peuvent notamment contenir des informations transmises par le Membre.

YPER est également titulaire de la marque « YPER » ayant fait l'objet d'un dépôt auprès de l'INPI et de noms de domaine régulièrement enregistrés.

Le Membre s'interdit donc de copier, reproduire, diffuser tout ou partie de la Plateforme, sous quelque forme que ce soit, à défaut d'en avoir eu l'autorisation expresse et préalable de YPER.

De manière générale, le Membre s'interdit de porter atteinte à l'ensemble des droits de propriété intellectuelle appartenant à YPER.

YPER rappelle que toute atteinte portée à l'intégrité et au bon fonctionnement de la Plateforme est susceptible d'entraîner la responsabilité de son auteur.

Éléments fournis par les Membres :

Afin de permettre à YPER de fournir les services, le Membre accepte de concéder à YPER, à titre non exclusif, gratuit, pour toutes les langues, pour le monde entier et pour la durée légale des droits, un droit d'utilisation et d'exploitation (notamment commerciale) des éléments fournis et utilisés sur le Site ou la Plateforme (notamment textes, images, photographies, logos, illustrations, marques, modèles, titres, données, y compris toute base de données, intégralement ou par extrait, au fur et à mesure de leur insertion dans la Plateforme.

Le Membre garantit que le contenu de chaque publication ainsi que tout élément qu'il introduit ou traite dans la Plateforme sont conformes à la législation applicable, qu'il est le titulaire des droits de propriété intellectuelle éventuels sur ces éléments, et que ces éléments ne portent pas atteinte aux droits des tiers, et ne font l'objet d'aucune action en contrefaçon ou autre.

Le Membre assume seul, l'entière responsabilité de sa publication de tous liens et de sa consultation de tous liens. Le Membre qui publie un lien hypertexte vers une ressource est notamment tenu de s'assurer préalablement de la qualité, de la licéité et de la conformité de la ressource aux présentes CGU, aux Conditions Générales d'Utilisation de la ressource et de l'accord de la ressource pour cette redirection.

Le Membre relève et garantit YPER contre toutes les conséquences financières des éventuelles actions, réclamations, revendications, ou oppositions de la part de toute personne invoquant un droit, notamment de propriété intellectuelle, sur un élément fourni par le Membre.

Le Membre reconnaît qu'il utilise les informations publiées dans le service à ses risques et périls.

Le Membre s'interdit de copier, reproduire, ou utiliser les éléments publiés par les autres Membres autrement que pour les stricts besoins de l'utilisation des services de la Plateforme en conformité avec les Conditions Générales d'Utilisation, les lois et règlements en vigueur et les bonnes mœurs.

19. SUSPENSION D'UN COMPTE

Conditions de suspension du Compte Membre : YPER peut suspendre le Compte Membre d'un Membre dans les hypothèses suivantes :

- En cas de manquement du Membre à l'une de ses obligations visées au sein des présentes CGU ou en cas de non-respect des engagements pris vis-à-vis d'un autre Membre. Le cas échéant, le Compte Membre sera suspendu jusqu'à ce que le Membre ait remédié au manquement concerné,
- Après un deuxième avertissement pour une des raisons visées ci-dessus sur une période de 6 mois. Le cas échéant, le Compte Membre sera suspendu.

Dans l'hypothèse où la nature du manquement serait telle que le Mandat ne peut être poursuivi, alors YPER peut le résilier unilatéralement.

NB : Dans tous les cas, l'Utilisateur sera informé par notification, et/ou par mail dans les meilleurs délais.

Conséquences de la suspension du Compte Membre :

En cas de suspension du Compte Membre, le Membre ne pourra plus utiliser la Plateforme, et ce jusqu'à ce qu'il ait remédié au manquement invoqué ou jusqu'à l'expiration de la période de sanction faisant suite à un deuxième avertissement.

Il est rappelé que la suspension du Compte Membre ne suspend que les obligations d'YPER envers le Membre. Le Membre reste donc tenu d'exécuter les obligations lui incombant.*

20. RESPECT DES REGLEMENTATIONS ET LOI APPLICABLE

Le Membre s'engage à utiliser la Plateforme dans le respect des législations et réglementations applicables et en prenant soin de ne pas porter atteinte aux droits des tiers.

En particulier, le Membre s'engage :

- à ne pas utiliser la Plateforme à des fins illicites, en particulier pour proposer ou acheter une Prestation interdite par les législations et réglementations applicables,
- à ne pas publier ou transmettre de contenus illicites via la Plateforme, tels que notamment des contenus relatifs à l'apologie des crimes contre l'humanité, à l'incitation à la haine raciale et à la violence, à la pornographie infantine, aux atteintes à la dignité humaine, ainsi que les contenus à caractère discriminatoire, attentatoire à la vie privée ou diffamatoire.

Il est précisé que YPER n'effectue aucune vérification à ce titre. Cependant, si YPER constate, au cours d'une vérification temporaire ou suite à une information d'un tiers,

qu'un Membre utilise la Plateforme à des fins illicites, alors elle pourra suspendre le Compte Membre concerné dans les conditions visées à l'article « Suspension du Compte Membre ».

Le Membre est donc seul responsable de l'utilisation qu'il fait de la Plateforme et notamment des contenus qu'il pourrait publier ou communiquer via la Plateforme.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont soumises à la Loi Française. Tout litige entre les parties devra passer par la recherche d'une solution amiable.

Le Membre est informé de la possibilité de recourir, en cas de litige non résolu à l'amiable, à une procédure de médiation conventionnelle ou tout autre mode alternatif de règlement des différends.