

urb-it

Nouvelles Conditions Générales d'Utilisation

PREAMBULE

Urb-It Paris ("Urb-it") est une société par actions simplifiée immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 817 932 254 et dont le siège social est situé 82 rue d'Hauteville 75010 Paris.

Les présentes Conditions Générales régissent les modalités selon lesquelles Urb-it offre et permet à ses Partenaires (tels que définis ci-dessous) de recourir au Business Portal, à l'API ou à toute autre interface d'Urb-it permettant de solliciter des prestataires indépendants ("Urbers") se déplaçant exclusivement à pied, en transports en commun, en vélo (ou vélo-cargo) pour collecter et livrer les Produits des Partenaires.

Urb-it s'engage à n'utiliser que des moyens de transports écologiques ou collectifs dans le respect de la réglementation en vigueur. Intégrant dans son modèle d'affaire et dans ses opérations des objectifs sociaux, sociétaux et environnementaux, Urb-it est une entreprise [certifiée B Corp](#)™.

Urb-it n'est ni transporteur ni commissionnaire de transport au sens de la réglementation applicable et en particulier, sans être exhaustif, du Code de commerce, du Code des transports, de la LOTI et tout autre texte ultérieur.

Les présentes Conditions Générales sont applicables aux prestations proposées et réalisées par Urb-it en France selon les modalités géographiques définies par le Business Portal, l'API ou toute autre interface d'Urb-it permettant l'utilisation des Services.

1. DEFINITIONS

Pour l'application et l'interprétation des présentes Conditions Générales, les termes commençant par une majuscule ont le sens défini ci-après :

"Urber" : coursier indépendant d'Urb-it qui effectue la Livraison des Produits pour le compte du Partenaire;

"Produit" : objet dont le Partenaire sollicite la livraison au Destinataire via le Business Portal ou l'API;

"Destinataire" : personne dont l'identité et l'adresse sont renseignées par le Partenaire et à qui le Produit est destiné;

"Partenaire" : personne physique ou morale qui sollicite les services d'Urb-it pour livrer ses produits via le Business Portal, l'API ou toute autre interface d'Urb-it;

"Business Portal" : plate-forme intermédiaire (disponible à l'URL suivante: www.business.urb-it.com) par laquelle le Partenaire renseigne manuellement les informations nécessaires à la commande d'une Livraison;

"API" : interface de programmation permettant l'automatisation par le Partenaire des commandes de Livraisons;

"Informations Confidentielles" : toute information relative à l'exécution du service, y compris, sans être exhaustif, les conditions tarifaires applicables en application des Conditions Particulières, les coordonnées et informations relatives au Destinataire, au hub, ainsi que tout mot de passe associé à l'utilisation du Business Portal, de l'API ou toute autre interface d'Urb-it;

"Prix" : somme hors taxes facturée par Urb-it au Partenaire pour la réalisation d'une Livraison;

"Livraison" : prestation réalisée par un Urber et comprenant la prise en charge du Produit à l'adresse spécifiée par le Partenaire au moyen du Business Portal, de l'API ou toute autre interface d'Urb-it, son acheminement et la remise au Destinataire.

2. POLITIQUE DE LIVRAISON

1. Les Urbers livrent en personne et n'utilisent pas de véhicules à moteur. Ils se déplacent en transports en commun, en vélo (ou vélo-cargo) et à pied.
2. Les Produits, y compris leur emballage et conditionnement, ne doivent pas excéder un volume de 0,25 m³, un poids net de 10 kg et leur dimension linéaire maximale doit être inférieure à 100 cm.
3. Urb-it ne livre pas les Produits listés ci-après (liste non exhaustive) :
 - Animaux et végétaux : animaux de toute espèce, graines, plantes et organismes illicites ou en voie d'extinction;
 - Droits d'auteurs sur les médias et logiciels : copies non autorisées de matériel ou d'œuvre sous licence ou protégé par un droit de propriété intellectuelle;
 - Drogues : substances illicites et accessoires en permettant la prise;
 - Matériaux ou dispositifs dangereux : matières et substances toxiques, inflammables ou radioactives;
 - Biens illégaux ou volés : matériaux, produits ou support contenant des informations faisant la promotion de biens ou d'actes illégaux;
 - Armes : armes à feu, munitions et produits assimilés;
 - Produits non autorisés : produits contrefaits, répliques ou imitations non autorisées;
 - Monnaies, devises, billets, valeurs financières et/ou mobilières, moyens de paiement, chèques, etc.
4. Urb-it n'effectue des Livraisons qu'aux zones géographiques acceptées par le Business Portal, ou l'API ou à toute autre interface d'Urb-it au moment de la création de la commande de Livraison. Urb-it se réserve le droit de refuser la livraison à certaines adresses tels qu'à des établissements publics et notamment, sans exhaustivité, des établissements scolaires, y compris dans les zones desservies.
5. Pour les Produits dont la consommation et/ou l'usage sont interdits aux mineurs, le Partenaire s'engage à s'assurer de la majorité du Destinataire.
6. En cas de non-respect des exigences ci-dessus, Urb-it se réserve le droit de refuser la Livraison sans responsabilité pour cette dernière.

3. COMMANDE D'UNE LIVRAISON

1. Le Partenaire se rend sur le Business Portal au moyen de l'URL mentionnée à l'Article 1 ou, selon les cas, met en place un interfaçage par l'API, directement ou par l'intermédiaire d'une autre partie. Il lui incombe de fournir, par saisie manuelle ou programmation informatique, l'intégralité des informations et coordonnées nécessaires à la réalisation de la Livraison.

Il s'agit d'une part, pour la prise en charge du Produit chez le Partenaire des éléments suivants :

- Adresse de prise en charge des Produits, accompagnée le cas échéant d'instructions particulières (code d'accès, étage, etc.) pour faciliter la prise en charge auprès du Partenaire par le Urber;
- De la quantité et la nature du Produit ainsi que son prix;
- Le cas échéant, les références de la commande de Livraison pour le Partenaire.

D'autre part, pour la livraison :

- Adresse du Destinataire, accompagnée le cas échéant d'instructions particulières (code d'accès, étage, etc.) pour faciliter la Livraison par le Urber;
- Identité du Destinataire;
- Numéro de téléphone ou adresse email du Destinataire.

Enfin, pour le moment de la Livraison, le Partenaire choisit, en fonction de la disponibilité, un jour de livraison ainsi qu'une option parmi les trois suivantes et fournit les informations suivantes :

- Livraison lors d'un créneau horaire. Dans ce cas, Urb-it s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour livrer le Produit dans le créneau horaire sélectionné par le Partenaire.
- Livraison à une heure précise. Dans ce cas, Urb-it s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour livrer le Produit à l'heure affichée et disponible choisie par le Partenaire, à plus ou moins 5 minutes;
- Livraison au plus vite. Dans ce cas, Urb-it s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour livrer le Produit dans les meilleurs délais sous réserve de la disponibilité des Urbers, tels qu'affichés ou communiqués via le Business Portal, l'API ou à toute autre interface d'Urb-it;

Le Partenaire s'assure que les informations saisies sont exactes, à jour et obtenues de manière licite.

2. Après validation des informations de prise en charge et de livraison, la commande de Livraison est créée. La création de la commande de Livraison implique automatiquement l'acceptation des présentes Conditions Générales par le Partenaire. Il est expressément convenu qu'Urb-it n'effectuera la Livraison qu'à compter du moment où la confirmation de la commande aura été envoyée au Partenaire

3. Le Partenaire s'engage à utiliser le Business Portal, l'API ou toute autre interface d'Urb-it permettant l'utilisation des Services à des fins licites et conformément aux spécifications de la documentation API accessible sur le site internet d'Urb-it : <https://developer.urb-it.com/>. A défaut, Urb-it se réserve le droit de suspendre immédiatement l'accès aux services.

4. RÉALISATION DE LA PRESTATION

1. Interface de suivi de la Livraison

Urb-it met à la disposition du Partenaire et du Destinataire une interface de suivi de la Livraison en temps réel (envoyée par SMS).

L'interface de suivi de la Livraison mise à la disposition du Destinataire peut être désactivée par Urb-it sur demande expresse du Partenaire.

2. Modification d'une Livraison

Toute demande de modification (heure ou adresse de Livraison) à l'initiative du Partenaire doit être formulée au moins 2 heures avant l'heure de Livraison initialement prévue.

Cette demande pourra être effectuée par téléphone ou par e-mail auprès du service client de Urb-it, à parissupport@urbit.com, ou au moyen des coordonnées transmises par Urb-it et disponibles sur le Business Portal.

En cas de modification sollicitée moins de 2 heures avant l'heure de Livraison, Urb-it se réserve le droit de facturer tous frais additionnels en découlant.

3. Retards de Livraison

Urb-it s'engage à effectuer la Livraison conformément au mode sélectionné par le Partenaire ("Au plus vite", "à heure précise" ou "créneau horaire") et fournir ses meilleurs efforts pour toujours livrer dans les délais impartis.

Urb-it s'engage à tenir informé le Partenaire et le Destinataire d'éventuels retards le plus tôt possible.

4. Retours

Si des Produits doivent être retournés, par exemple à la suite d'une Livraison échouée ou refusée, selon les cas envisagés à l'Annexe 1, Urb-it peut :

- Retourner les Produits au Partenaire (à condition que le magasin ou point de vente de ce dernier soit ouvert pendant les heures de Livraison) moyennant la facturation d'une nouvelle Livraison;
- Si cela n'est réalisable, Urb-it est autorisée à se débarrasser du Produit à condition d'en aviser le Partenaire.

5. Annulations

La Livraison ne pourra pas être annulée une fois que celle-ci aura été attribuée ou acceptée par un Urber, étant précisé que le Prix reste intégralement exigible pour toute annulation effectuée moins de 2 heures avant l'heure de livraison initialement prévue.

6. Articles manquants

En cas de Produits manquant dans la commande du Destinataire, le Partenaire reste le seul interlocuteur du Destinataire.

Aucun remboursement ne sera effectué pour les articles manquants lors de la Livraison si cela résulte d'un défaut d'emballage et/ou de conditionnement adéquat par le Partenaire.

Si une prestation supplémentaire s'avère nécessaire pour livrer les articles manquants, Urb-it sera en droit d'exiger le règlement des frais additionnels relatifs à cette nouvelle Livraison.

7. Échecs et anomalies affectant la Livraison

En cas de Produit perdu, endommagé ou d'échec de Livraison, Urb-it met en place les actions définies à l'Annexe 1.

5. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Urb-it traite les données à caractère personnel conformément au Règlement Général sur la Protection des Données et selon les modalités précisées dans sa [Politique de Confidentialité](#).

6. PRIX – PAIEMENT

1. Le Prix de la Livraison est affiché sur le Business Portal ou par réponse de l'API à une demande d'évaluation de prix au moment de la commande de Livraison, disponible avant sa validation.
2. Chaque mois, Urb-it adressera au Partenaire un rapport récapitulatif des courses effectuées pour son compte par les Urbers au cours du mois précédent. Une facture de l'ensemble des Livraisons effectuées sera adressée au Partenaire par Urb-it concomitamment à la remise du rapport récapitulatif.
3. Sauf délai de paiement supplémentaire convenu par accord écrit entre les parties et mentionné sur la facture, tout paiement s'effectue au plus tard au trentième jour suivant la date de facturation. Tout retard de paiement à échéance donnera lieu, de plein droit et sans mise en demeure préalable, à l'application de pénalités de retard exigibles sans rappel calculées sur la base du taux directeur le plus récent (taux de refinancement ou Refi) appliqué par la Banque Centrale Européenne majoré de dix (10) points, ainsi que le règlement d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement (art. D. 441-5 du Code de commerce).
4. En cas de retard prolongé de paiement au-delà du délai de 30 jours mentionné à l'alinéa précédent, Urb-it se réserve le droit de suspendre l'accès du Partenaire à son service dans l'attente de la régularisation complète.
5. L'utilisation de services annexes (tels que l'utilisation d'un hub urbain d'Urb-it) fait l'objet d'une facturation supplémentaire ainsi que définie le cas échéant aux conditions particulières.
6. Le Prix est dû par le Partenaire même lorsqu'un Urber n'est pas en mesure de collecter les Produits du Partenaire ou d'atteindre le Destinataire et, de manière générale, lorsque la Livraison n'a pu avoir lieu en raison d'actes ou d'omissions échappant au contrôle d'Urb-it dans les conditions précisées en Annexe 1.
7. Urb-it se réserve le droit de modifier les conditions tarifaires périodiquement. Dans ce cas, Urb-it notifie le Partenaire de la modification des conditions tarifaires par tout moyen au moins 1 mois avant l'entrée en vigueur des tarifs ainsi modifiés.
8. Le Prix affiché sur le Business Portal ou communiqué par l'API est hors taxe. Le taux de TVA de 20% est applicable.

7. RESPONSABILITE

1. Nonobstant les règles prévues à l'article 4, Urb-it pourra être tenue responsable des avaries ou pertes affectant le Produit à condition qu'elles soient survenues au cours de la période de Livraison et ne soient pas imputables au fait d'un tiers, à un cas fortuit ou à la négligence du Partenaire ou du Destinataire.
2. En tout état de cause, la responsabilité d'Urb-it sera limitée, à la somme de 1 000 euros par Livraison tous préjudices confondus.
3. La mise en œuvre des cas (échecs et anomalies) prévus aux termes de l'Annexe 1 des présentes Conditions Générales ne saurait s'analyser en une renonciation à la limite de responsabilité prévue ci-dessus.
4. Urb-it n'est en aucun cas responsable envers le Partenaire et/ou le Destinataire et/ou des tiers (i) des pertes de bénéfices, des pertes d'exploitation, d'une baisse d'écart d'acquisition, des pertes de profits anticipés, de contrats ou de données ; (ii) des pertes résultant d'actes ou d'omissions du Partenaire, des Destinataires ou de tout autre tiers ; (iii) de tout préjudice économique pur, coûts, dommages, charges ou dépenses spéciaux, indirects ou consécutifs ; (iv) de tout manquement à toute obligation si ce manquement résulte d'un évènement échappant à la maîtrise raisonnable d'Urb-it (y compris sans s'y limiter, la défaillance ou l'indisponibilité des réseaux de télécommunication et la défaillance ou les défauts des logiciels et systèmes du Partenaire, ou les restrictions de circulation des personnes ordonnées par une autorité administrative ou étatique).
5. Il incombe exclusivement au Partenaire de prévoir et fournir un conditionnement et/ou un emballage garantissant la sécurité du Urber et la conservation du Produit, notamment pour supporter les conditions de transport pour toute la durée de la Livraison. Urb-it ne peut être en aucun cas tenue responsable pour une perte, une avarie, un retard qui seraient imputables à un défaut et/ou une insuffisance de préparation, d'emballage ou de conditionnement du Produit au regard de la réglementation applicable, des règles de l'art et des faiblesses intrinsèques de ce dernier.

8. RECLAMATIONS

1. Toute demande de remboursement pour une Livraison tardive et toute réclamation portant sur la réalisation d'une Livraison devra être présentée dans un délai de 7 jours à compter de la Livraison ou la date initialement prévue pour celle-ci et adressée à parissupport@urbit.com. Il incombe au Partenaire de fournir toutes les informations et pièces à l'appui de sa réclamation (numéro de Livraison, photos, tout justificatif venant au soutien de la réclamation).
2. Les réclamations portant sur des Produits perdus, endommagés ou un échec de Livraison sont traitées conformément à l'Annexe 1.
3. Les réclamations seront acceptées ou rejetées dans un délai de 2 jours ouvrables. Les réclamations justifiées feront l'objet d'un avoir sur la facture du mois correspondant à la date de leur acceptation.

9. PROPRIETE INTELLECTUELLE

1. Urb-it et le Partenaire sont chacun propriétaires ou disposent en tant que de besoin des droits d'exploitation ou licence sur tous droits de propriété intellectuelle ou industrielle nécessaires à la conduite de leur activité respective.
2. Sauf opposition manifestée à l'adresse parissupport@urbit.com, le Partenaire accepte :
 - Que le logo d'Urb-it figure sur l'interface de suivi de la Livraison accessible au Destinataire;
 - Qu'Urb-it fasse figurer le logo du Partenaire sur son site internet et/ou sur d'autres documents promotionnels.

10. CONFIDENTIALITE

1. Le Partenaire s'engage à ne divulguer à aucun tiers les Informations Confidentielles portées à sa connaissance lors de l'adhésion aux présentes Conditions Générales et lors de l'utilisation des services d'Urb-it, sous réserve des stricts besoins impératifs de l'exécution de ses obligations contractuelles, légales ou réglementaires.

2. Lorsque le Partenaire n'utilise plus les services d'Urb-it, il s'engage à restituer ou détruire toute Information Confidentielle dont il a eu connaissance au cours de l'utilisation des services d'Urb-it en application des Conditions Générales.
3. Parallèlement, Urb-it s'engage à ne pas divulguer d'informations en lien avec les activités du Partenaire.

11. MODIFICATION

Urb-it se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales. Dans ce cas, Urb-it notifie par e-mail le Partenaire de la modification des Conditions Générales au moins 1 mois avant leur entrée en vigueur.

12. DROIT APPLICABLE ET RESOLUTION DES LITIGES

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit français.

En cas de difficultés relatives à l'interprétation ou à l'exécution des Conditions Générales, Urb-it et/ou le Partenaire s'efforceront de trouver une solution amiable.

En cas d'échec, tout litige relatif à l'interprétation ou l'exécution des Conditions Générales sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris.

ANNEXE 1 – ACTIONS EN CAS D'ÉCHEC OU D'ANOMALIE AFFECTANT UNE LIVRAISON

MODALITES DE REMBOURSEMENT EN CAS D'ANOMALIE

A chaque fois qu'il est fait référence au remboursement des Produits, celui-ci a lieu dans les conditions suivantes :

- En cas de valeur réelle connue du Produit, et sous réserve de la production par le Partenaire des justificatifs afférents, le remboursement a lieu à hauteur du prix d'achat ou de production du Produit payé par le Partenaire (hors marge du Partenaire);
- En cas de valeur réelle inconnue du Produit, le remboursement a lieu à hauteur de 60% du Prix TTC payé par le Destinataire;
- A défaut d'information tant sur le prix payé par le Partenaire que sur le prix TTC payé par le Destinataire, le remboursement a lieu à hauteur de 10€ par kilogramme.

Dans tous les cas, le remboursement du Produit et du Prix de la Livraison ne peut excéder la limite fixée à l'article 7.2 des Conditions Générales.

PRODUITS PERDUS

Pour les Produits perdus, les responsabilités, actions et remboursements suivants s'appliquent, sous réserve de la production des justificatifs probants :

Incident	Motifs/Circonstances	Responsabilité	Action/Remboursement
Perdu. Non-livré.	Sous la garde du Urber ou de Urb-it (négligence).	Urb-it.	Remboursement du Produit et du Prix à concurrence de la limite prévue à l'article 7 des Conditions Générales.
Perdu. Non-livré.	Hors du contrôle / la garde du Urber (vol, etc.).	Urb-it.	Remboursement du Produit et du Prix à concurrence de la limite prévue à l'article 7 des Conditions Générales.
Perdu. Non-livré.	Livraison conforme aux instructions de livraison.	Destinataire/Acheteur.	Pas de remboursement.
Perdu. Livré.	Livraison non conforme aux instructions de livraison.	Urb-it.	Remboursement du Produit et du Prix à concurrence de la limite prévue à l'article 7 des Conditions Générales.

PRODUITS ENDOMMAGÉS

Pour les Produits endommagés, les responsabilités, actions et remboursements suivants s'appliquent, sous réserve de la production des justificatifs probants :

Incident	Motifs/Circonstances	Responsabilité	Action/Remboursement
Endommagé. Non pris en charge.	- Produits indisponibles ou remis à un Urber en mauvais état - Informations de prise en charges/Livraison erronées ou manquantes	Partenaire	- Le Urber ne prend pas en charge les Produits ; - Si le magasin n'est pas en mesure de présenter un article de substitution, la Livraison sera annulée et les frais de livraisons seront en tout état de cause facturés dans leur intégralité.
Endommagé. Non pris en charge.	- Négligence du Urber - Problèmes techniques et informatiques	Urb-it.	Remboursement du Produit et du Prix à concurrence de la limite prévue à l'article 7 des Conditions Générales.
Endommagé. Non livré.	Hors du contrôle des Urbers (vol, vandalisme etc.).	Urb-it.	Remboursement du Produit du Prix à concurrence de la limite prévue à l'article 7 des Conditions Générales.
Endommagé. Livré	- Livraison acceptée par le destinataire ou livrée selon les instructions - La marchandise n'a pas été endommagée lors de la livraison	Destinataire	Pas de remboursement

ECHECS DE LIVRAISON

Si Urb-it n'est pas en mesure de compléter une Livraison, celle-ci sera marquée comme échouée et les responsabilités, actions et remboursements suivants seront appliqués, sous réserve de la production des justificatifs probants :

Incident	Motifs/Circonstances	Responsabilité	Action/Remboursement
Echec. Refusée par le Destinataire.	Livraison non acceptée par le Destinataire pour des raisons indépendantes de la volonté du Urber et/ou du Partenaire.	Destinataire	Pas de remboursement des frais de Livraison. Retour des Produits au lieu de prise en charge moyennant la facturation d'une nouvelle Livraison.
Echec. Refusée par le Destinataire.	Livraison non acceptée par le Destinataire pour des raisons imputable au Urber et/ou Urb-it (livraison tardive, etc.).	Urb-it.	Remboursement intégral des frais de Livraison et retour des Produits au lieu de prise en charge sans frais.
Echec. Impossibilité de livrer.	<ul style="list-style-type: none"> - Destinataire absent. - Instructions particulières de Livraison manquantes ou incomplètes (Code, pallier, remise à un voisin, etc.). - Le Urber a attendu plus de 10 minutes et a vainement essayé de contacter le Destinataire. 	Destinataire	Pas de remboursement des frais de livraison. Retour des Produits au lieu de prise en charge moyennant la facturation d'une nouvelle Livraison.
Echec. Impossibilité de livrer	Détails de livraison erronés ou incomplets fournis par le Partenaire.	Partenaire	Pas de remboursement des frais de livraison. Retour des Produits au lieu de prise en charge moyennant la facturation d'une nouvelle Livraison.