

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

CLIENT

Date d'entrée en vigueur : 12 octobre 2022.

Article 1. Objet

MAPAK, société par actions simplifiée au capital de 5.000,00 euros dont le siège social est situé au 8 rue d'Anglemont – 93260 Les Lilas, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Bobigny sous le numéro 914 837 158 (ci-après, la « Société »), est spécialisée dans la mise à disposition des restaurateurs de contenants réutilisables consignés adaptés à un usage alimentaire, aux fins notamment des ventes à emporter (ci-après, les « Contenants »).

A cette fin, la Société a développé une application permettant aux clients des restaurateurs de se voir remettre des contenants réutilisables, téléchargeable à l'adresse : <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.mapak.MapakClient.PROD> ou <https://apps.apple.com/fr/app/apple-store/id1662131147> (ci-après, « l'Application »).

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après les « CGU ») s'appliquent entre la Société et tout client (ci-après, le « Client ») d'un restaurateur-partenaire de la Société, afin de pouvoir se voir remettre un ou plusieurs Contenants.

La Société et le Client seront désignés individuellement la « Partie » et conjointement les « Parties ».

Le Client s'engage à respecter les présentes CGU.

La Société se réserve la faculté de modifier les présentes CGU à tout moment et sans notification préalable. A chaque modification, un e-mail contenant un lien vers la nouvelle version des CGU sera adressé au Client, à l'adresse renseignée lors de la création de son compte sur l'Application ou modifiée ultérieurement.

A défaut d'indication contraire de la Société, les modifications prendront effet et s'appliqueront dès leur entrée en vigueur, laquelle intervient à la date de réception de l'e-mail en faisant état.

Les différentes versions successives des CGU et leurs dates d'entrée en vigueur sont accessibles via le lien suivant : <https://www.mapak.io/>.

Le fait de continuer à utiliser l'Application après la modification des CGU entraîne l'acceptation irrévocable par le Client desdites modifications.

Pour toute information liée aux services proposés par la Société, au fonctionnement ou à l'utilisation de l'Application et/ ou à la mise en œuvre des présentes CGU, le Client peut s'adresser au Service d'assistance MAPAK :

- par e-mail à l'adresse : service.client@mapak.fr ;
- par courrier à l'adresse : MAPAK - 5 Avenue de Messine - 75008 Paris.

Le service d'assistance fera ses meilleurs efforts pour répondre aux sollicitations du Client dans les meilleurs délais et à apporter une assistance adaptée aux demandes et interrogations légitimes qui lui sont adressées.

Article 2. Conditions de mise à disposition des Contenants

2.1. Création d'un compte sur l'Application.

Afin de pouvoir se voir confier un ou plusieurs Contenants par un restaurateur lors du retrait ou de la livraison de sa commande, le Client doit créer un compte sur l'Application en renseignant les informations suivantes :

- a. Numéro de Téléphone
- b. Informations Bancaires via (Carte Bancaire / Apple Pay/ Google Pay)

Une fois titulaire d'un compte sur l'Application, le Client disposera d'un code d'identification unique à 8 chiffres et d'un QR Code unique lui permettant de valider auprès des restaurateurs-partenaires de la Société la mise à disposition d'un ou plusieurs Contenants nécessaire au retrait ou à la livraison d'une commande.

Les Contenants mis à disposition du Client demeurent la propriété de la Société, chaque restaurateur-partenaire en étant toutefois pleinement responsable tant qu'il en a la garde, cette responsabilité étant transmise au Client s'agissant des Contenants qui lui sont confiés et jusqu'à restitution de ceux-ci auprès d'un restaurateur-partenaire.

A ce titre, le Client est notamment pleinement responsable du bon état des Contenants mis à sa disposition au moment de leur restitution auprès d'un restaurateur-partenaire.

Les informations relatives au moyen de paiement sont cryptées et ne sont connues que du prestataire de paiement STRIPE, partenaire de la Société. A ce titre, la Société n'a pas accès à ces informations.

En acceptant les présentes, le Client accepte également d'être lié aux Conditions Générales d'Utilisation de STRIPE, accessibles à l'adresse <https://stripe.com/fr-us/legal/end-users> ainsi que sa Politique de confidentialité accessible à l'adresse : <https://stripe.com/fr/privacy>. Celles-ci peuvent faire l'objet de modifications de la part de STRIPE uniquement, sans aucune intervention de la Société.

2.2. Accès et utilisation de l'Application.

Le Client fait son affaire personnelle de vérifier la compatibilité de l'Application avec les caractéristiques techniques de son ou ses équipements avec lesquels il souhaite l'utiliser (smartphone(s) et/ou tablette(s)).

De même, la mise à jour, le bon fonctionnement et l'entretien du/des équipement(s) du Client, ainsi que le maintien à jour de l'Application, sont à la charge exclusive de ce dernier.

Le Client prend également à sa charge les frais de télécommunication induits pour l'utilisation de l'Application (coût de la fourniture d'accès à internet notamment).

L'utilisation de l'Application par le Client nécessite obligatoirement la connexion à son compte.

La Société accorde au Client un droit de consultation et d'accès aux fonctionnalités qui lui sont offertes par l'Application.

A cet égard, le Client s'engage notamment à :

- ne pas mettre en place de systèmes susceptibles ou de nature à pirater l'Application en tout ou partie et de quelque nature que ce soit, ou de nature à violer les présentes CGU ;
- informer la Société dès qu'il a connaissance d'un « piratage » et en particulier de toute utilisation illicite ou non contractuelle des éléments et fonctionnalités de l'Application, de quelque nature que ce soit.

Le Client accepte sans condition ni réserve que l'accès et l'utilisation de l'Application se font sous son unique responsabilité.

2.3. Mise à disposition des Contenants (retrait sur place)

Au moment de confier un Contenant au Client, le restaurateur-partenaire devra, à l'aide du scanner intégré à sa propre application, scanner le QR Code situé sur le couvercle du Contenant puis (i) scanner le QR Code d'identification du Client contenu dans son Application ou (ii) entrer manuellement dans sa propre application le code d'identification à 6 chiffres du Client indiqué dans l'Application.

A titre d'alternative, le procédé de mise à disposition d'un Contenant peut intervenir à l'initiative du Client, qui devra lui-même scanner, à l'aide de son Application, le QR Code situé sur le couvercle du Contenant, puis le QR Code identifiant le restaurateur-partenaire affiché dans son établissement si l'Application indique que ce second scan est nécessaire pour valider la mise à disposition.

En procédant ainsi, un message de confirmation apparaîtra sur l'application du Client afin d'attester que le Contenant concerné est sorti du stock du restaurateur-partenaire et confié au Client, qui assumera dès lors la responsabilité de sa garde et de sa restitution.

2.4. Mise à disposition des Contenants (livraison)

Pour se voir mettre à disposition des Contenants dans le cadre de commandes passées à distance et en livraison, notamment par l'intermédiaire d'applications de livraison en ligne, le Client devra renseigner, dans l'espace dédié aux informations complémentaires en vue de la livraison, son code d'identification à 8 chiffres indiqué dans l'Application.

Le restaurateur-partenaire devra alors, avant de confier le Contenant au livreur, scanner le QR Code situé sur le couvercle du Contenant, entrer manuellement dans l'Application le code d'identification à 6 chiffres du Client indiqué dans sa propre application dédiée, et s'assurer d'avoir bien reçu la confirmation que le Contenant a été mis à disposition du Client concerné.

Article 3. Restitution des Contenants

A compter de la mise à disposition du ou des Contenants concernés, le Client pourra le(s) conserver pendant une durée maximale de 10 jours.

Avant la fin de ce délai, le Client est tenu de restituer le(s) Contenant(s) auprès de tout restaurateur-partenaire qui utilise les contenants empruntés, tels qu'indiqués sur la carte interactive intégrée à l'Application.

Dans le cas où le Client souhaite prolonger la période de retour de son contenant, il aura la possibilité de souscrire à une option de prolongation par l'intermédiaire de l'Application afin d'augmenter sa période de restitution de 10 ou 30 jours, pour un total maximum de 40 jours.

- 1€ TTC par Contenant pour une période de 10 jours supplémentaires ;
- 2,5€ TTC par Contenant pour une période de 30 jours supplémentaires.

Le Client étant responsable du bon état de chaque Contenant en sa possession, tout restaurateur-partenaire pourra refuser la reprise de tout Contenant détérioré de manière anormale, c'est-à-dire en dehors des cas d'usure consécutive d'une utilisation normale des Contenants.

A défaut de respecter ce délai de restitution, le Client se verra prélever, via le moyen de paiement renseigné lors de la création de son compte sur l'Application ou modifié ultérieurement, des frais de non-restitution dont le montant dépend de la quantité et des types de Contenants mis à disposition du Client dans le cadre de sa commande auprès du restaurateur-partenaire concerné, à savoir :

- 10 € TTC par Contenant de 1.250 ml ;
- 9 € TTC par Contenant de 850 ml ;
- 8 € TTC par Contenant de 500 ml ;
- 5 € TTC par Contenant de 250 ml.

Ces prélèvements sont réalisés par l'intermédiaire de paiement STRIPE qui ne communique pas à la Société les informations relatives au moyen de paiement du Client.

Pour obtenir une facture des frais de restitution et/ou des options de prolongations souscrites, le Client est invité à en faire la demande par e-mail à l'adresse : service.client@mapak.fr

A l'inverse, si le Client restitue l'intégralité des Contenants dans le délai imparti, aucune somme ne sera prélevée.

Enfin, si le Client ne restitue qu'une partie des Contenants, le montant correspondant à la consigne du Contenants non restitué sera prélevé automatiquement.

En tout état de cause, même en cas de non-restitution d'un ou plusieurs Contenants dans le délai imparti, le Client ne devient pas propriétaire du/des Contenants concernés qui restent la propriété exclusive de la Société.

A ce titre, le Client pourra toujours restituer des Contenants après l'expiration du délai imparti, dans les conditions stipulées ci-avant, mais il ne pourra pas solliciter le remboursement, en tout ou partie, des frais de non-restitution qui lui auront été prélevés, lesquels demeureront définitivement acquis à la Société.

En cas de défaut de paiement et/ou d'impossibilité de prélever tout ou partie des frais de non-restitution, le Client demeurera redevable de la somme impayée et la Société sera libre d'engager toutes les procédures applicables afin de procéder à son recouvrement.

A ce titre, la Société donnera instruction à STRIPE de réaliser plusieurs tentatives de prélèvement.

En outre, la Société pourra bloquer l'accès du Client à son compte jusqu'à complet règlement des sommes dues et/ou modification des informations de son compte au profit d'un moyen de paiement valide et solvable.

Toute manœuvre, négligence et/ou abstention du Client ayant pour effet de faire obstacle, par tout moyen, au prélèvement de frais de non-restitution constituera une grave violation des présentes CGU, et pourra justifier la suspension temporaire ou définitive de son accès à l'Application, à la discrétion de la Société.

Article 4. Disponibilité de l'Application

4.1 La Société s'engage à faire ses meilleurs efforts pour sécuriser l'accès et l'utilisation de l'Application. Cette dernière est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 sauf en cas de force majeure ou de survenance d'un événement hors du contrôle de la Société, et en tout état de cause sous réserve des éventuelles pannes, dysfonctionnements et interventions de maintenance corrective ou évolutive nécessaires au bon fonctionnement et à l'évolution de l'Application.

Les interventions de maintenance pourront être effectuées sans que le Client en ait été préalablement averti.

4.2 La Société se réserve le droit de modifier, à sa discrétion et de façon unilatérale, à n'importe quel moment et sans avis préalable, la configuration et le contenu de l'Application, comme le droit de la supprimer, d'en limiter les fonctionnalités et/ou d'en suspendre l'accès, de façon provisoire ou définitive.

Sa responsabilité ne pourra en aucun cas être engagée à ce titre.

Article 5. Suppression temporaire ou définitive de l'accès à l'Application

Le non-respect de tout ou partie des obligations et engagements souscrits par le Client aux termes des présentes CGU constituerait une violation grave de ses obligations contractuelles justifiant la décision de la Société de suspendre temporairement ou définitivement l'accès du Client à l'Application, sans préavis ni indemnisation de quelque nature que ce soit, et sans préjudice de toute autre réclamation, action judiciaire et/ou demande indemnitaire.

De même, le fait de restituer de manière répétée des Contenants anormalement détériorés peut justifier de la part de la Société, et après mise en garde du Client sur ces manquements répétés, la suspension temporaire ou définitive de l'accès du Client à l'Application, sans préavis ni indemnisation de quelque nature que ce soit, et sans préjudice de toute autre réclamation, action judiciaire et/ou demande indemnitaire.

Dans ces hypothèses, la Société informera le Client de sa suspension temporaire ou définitive d'accès à l'Application, et de la désactivation temporaire ou définitive de son QR Code et de son code d'identification à 6 chiffres, rendant impossible toute mise à disposition de Contenants.

En cas d'impossibilité de recouvrer tout ou partie des sommes dues par le Client, la Société pourra suspendre définitivement ou temporairement son accès à l'Application, à sa discrétion, et, en cas de suspension temporaire, réserver le rétablissement de son accès à l'Application au complet règlement des sommes dues.

Article 6. Limitation de responsabilité de la Société

6.1 La Société ne saurait en aucun cas être tenue responsable de tout dommage direct ou indirect résultant de l'impossibilité à accéder ou à utiliser l'Application, ainsi que de toute utilisation non-conforme des Contenants dont l'usage unique est de contenir des denrées alimentaires en vue de leur transport et de leur consommation immédiate ou à très court terme.

A ce titre, la Société ne garantit que la conformité des Contenants aux normes, lois et réglementations applicables en France aux matériaux destinés à être en contact avec des denrées, produits et boissons alimentaires, et notamment au Règlement (CE) n°1935/2004.

En outre, les Contenants n'offrent aucune autre fonction que le seul transport de denrées, produits et boissons alimentaires en vue de leur consommation immédiate ou à très court terme, et notamment aucune fonction liée à la conservation, à la protection, à la réfrigération ni au conditionnement sous vide des aliments.

Seuls les restaurateurs-partenaires sont responsables de la propreté des Contenants, de sorte que la Société ne saurait être tenue responsable de tout dommage ou préjudice, de quelque nature que ce soit, découlant d'un défaut de propreté ou d'hygiène d'un Contenant.

La Société n'accorde aucune garantie au Client quant à la disponibilité de l'Application, notamment en cas d'interruption de liaison, de panne de serveurs, ou de connexion à internet difficile ou impossible.

6.2 Chaque Client est seul responsable, à l'égard de la Société et de tout tiers, de l'authenticité, l'exactitude et la mise à jour des informations et documents fournis lors de la création d'un compte et de l'utilisation de l'Application.

La responsabilité de la Société ne pourra être recherchée en raison du caractère incomplet ou inexact de telles informations.

6.3 La Société ne saurait être tenue responsable de toute incompatibilité, dysfonctionnement ou autres problèmes techniques, pouvant affecter l'équipement du Client lors de l'utilisation de l'Application.

6.4 Le Client est responsable des dommages causés du fait de sa connexion ou de l'utilisation de l'Application, que ce soit à lui-même, à des tiers ou à son équipement.

Article 7. Propriété intellectuelle

7.1. Les présentes CGU n'entraînent le transfert d'aucun droit de propriété intellectuelle de quelque nature que ce soit au profit du Client.

7.2. Toute reproduction, représentation ou exploitation non expressément prévue par les présentes CGU, totale ou partielle, des Contenants, de l'Application ou de tout ou partie des éléments la composant, tels les marques, les logos, la charte graphique, le code source et le code objet, l'agencement, les informations, la présentation et le contenu l'Application, sans que cette liste soit limitative, sont interdites.

Tous désassemblages, décompilations, décryptages, extractions, réutilisations, copies et plus généralement, tout acte de reproduction, représentation totale ou partielle, diffusion et utilisation de

l'un quelconque de ces éléments, en tout ou partie, sans l'autorisation préalable et écrite de la Société sont interdits.

Article 8. Données personnelles

Chaque Partie est responsable des données qu'elle traite dans le cadre de leurs activités respectives.

A ce titre, la Société est notamment responsable du traitement de l'ensemble des données à caractère personnel relatives aux Clients dans le cadre de la mise à disposition, de l'exploitation et de l'administration de l'Application.

Chaque Partie prend des mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des données à caractère personnel qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés telle que modifiée et du Règlement (UE) 2016/679.

Le type de données collectées, les finalités et les modalités de traitement des données collectées par la Société ainsi que les droits et les obligations relatifs à ces données sont décrites dans la Politique de confidentialité accessible à l'adresse URL <https://www.mapak.io/>.

Article 9. Résiliation

Outre les cas de résiliation à l'initiative de la Société tel que décrits à l'article 5 ci-avant, le Client pourra solliciter la suppression de son compte et de ses données via son application à condition qu'aucun emprunt ne soit en cours, que tous les Contenants empruntés soient bien retournés et que tous les paiements dus à la Société aient été effectués.

La suppression du compte du Client entraînera la suppression totale des données si et seulement si l'utilisateur s'est connecté récemment. Si l'opération ne fonctionne pas, l'utilisateur devra se déconnecter, puis se reconnecter afin de pouvoir supprimer son compte client.

Il est précisé que certaines des obligations prévues aux présentes perdureront au-delà de la résiliation des relations contractuelles entre les Parties pour la durée qui leur sera spécifiquement attribuée aux termes des présentes.

Article 10. Dispositions diverses

10.1 Si l'une quelconque des dispositions des présentes CGU était déclarée nulle ou inapplicable en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision de justice devenu définitive, elle serait réputée non écrite et pourrait être remplacée par la Société à l'occasion d'une modification des CGU, et les autres dispositions resteraient en vigueur.

10.2 Les relations contractuelles entre les Parties sont régies par les dispositions des présentes CGU et de la Politique de confidentialité accessible à l'adresse suivante : <https://www.mapak.io/>.

10.3 Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir auprès de l'autre Partie d'un manquement à l'une quelconque des obligations visées au sein des présentes CGU ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Article 11. Droit de rétractation

Les présentes CGU constituent un contrat par lequel la Société autorise la mise à disposition d'un ou plusieurs Contenants au profit du Client, à charge pour ce dernier d'en assurer la garde et de le/les retourner auprès d'un restaurateur-partenaire sans que le/les Contenants en question aient subi une usure anormale.

Le défaut de restitution dans le délai imparti, pouvant intervenir en raison d'un refus légitime d'un restaurateur-partenaire de récupérer tout Contenant ayant fait l'objet d'une détérioration anormale, entraîne le prélèvement d'une somme correspondant aux frais de non-restitution du des Contenants non-restitués.

Dans ces conditions, la prestation de service offerte par la Société au Client, consistant à permettre la mise à disposition d'un ou plusieurs Contenants, est pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation prévu par le Code de la consommation.

En outre, la nature même du service proposé par la Société suppose une exécution immédiate de la prestation.

Dès lors, en application de l'article L.221-28-1° du Code de la consommation, le Client accepte de renoncer expressément à son droit de rétractation en ayant recours à l'Application afin de bénéficier des prestations de la Société, à savoir la mise à disposition d'un ou plusieurs Contenants.

Article 12. Droit applicable – Litiges

12.1 Les présentes CGU sont soumises à la loi française.

12.2 Les Parties s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour régler amiablement tout litige qui pourrait naître lors de la mise en œuvre des présentes CGU.

A cette fin, le Client peut contacter la Société par e-mail à l'adresse : service.client@mapak.fr ou par courrier à l'adresse : **MAPAK - Avenue de Messin - 75008 Paris.**

12.3 Dans l'hypothèse où aucune solution amiable ne pourrait être trouvée directement avec la Société, le Client ayant le statut de consommateur au sens du Code de la consommation peut faire appel à FEVAD, médiateur à la consommation, dans l'année qui suit la dernière démarche du Client auprès de la Société.

La saisine du médiateur ne peut intervenir qu'après que le Client ait effectué des démarches préalables écrites auprès de la Société.

En outre, conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible via le lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

A défaut d'issue amiable et quelle que soit l'origine du conflit, les litiges relatifs à l'exécution ou l'interprétation des présentes CGU seront soumis aux tribunaux compétents, selon les dispositions légales et réglementaires en vigueur, et notamment l'article R.631-3 du Code de la consommation et l'article 46 du Code de procédure civile.

12.4 A toutes fins utiles, il est précisé que les délais pour agir judiciairement ne sont pas interrompus durant la période pendant laquelle une solution amiable est recherchée ou une médiation est sollicitée.