

UP! Conditions d'utilisation générales

Drivers

Date d'entrée en vigueur des conditions générales : **30 Mars 2025**

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après les « Conditions Générales ») établissent les règles applicables à l'accès et à l'utilisation de l'Application Up! par les Chauffeurs dans le cadre de la prestation de services de transport.

Pour proposer et fournir des Services de Transport via l'Application Up!, vous devez accepter le présent Contrat, tel que défini ci-dessous.

1. DÉFINITIONS

1.1. Application Up! – désigne l'application mobile accessible par les Chauffeurs et utilisée pour recevoir et gérer les demandes de Services de Transport. Elle est également accessible par les Clients pour solliciter une course auprès des Chauffeurs inscrits.

1.2. Up! ou nous ou notre – désigne UPZY, société à responsabilité limitée immatriculée sous le numéro 940133820 et ayant son siège social à 30 Boulevard de Sebastopol, 75004, Paris, France.

1.3. Chauffeur – désigne toute personne physique ou morale titulaire d'un compte sur l'Application Up! Driver et habilitée à proposer des Services de Transport conformément aux réglementations en vigueur en tant que chauffeur indépendant, chauffeur rattaché et gestionnaire de flotte.

1.4. Client – désigne toute personne physique ou morale utilisant l'Application Up! pour solliciter des Services de Transport.

1.5. Commande – désigne une demande de Services de Transport passée par un Client via l'Application Up!.

1.6. Contenu – désigne l'ensemble des éléments présents sur l'Application Up! et le Site Internet Up!, notamment les images, vidéos, textes, logos, polices, interfaces et tout autre document.

1.7. Contrat – désigne l'accord entre le Chauffeur et Up! relatif à l'utilisation de l'Application Up! pour la mise en relation avec des Clients. Le Contrat inclut les présentes Conditions Générales et toutes conditions additionnelles acceptées par les parties.

1.8. Frais de Service Up! – désignent les frais applicables aux Chauffeurs pour l'utilisation de l'Application Up!. Contrairement aux plateformes classiques, Up! ne prélève aucune

commission sur les courses mais fonctionne sur un système d'abonnement bi-hebdomadaire ou mensuel, dont les modalités sont définies dans les présentes Conditions Générales.

1.9. Licence – désigne le droit limité, non exclusif et révocable d'utiliser l'Application Up! conformément au Contrat.

1.10. Paiement Intégré – désigne un paiement effectué par un Client via l'Application Up! pour le règlement d'une course. Le Paiement Intégré peut être réalisé par carte bancaire ou tout autre moyen de paiement électronique autorisé par Up!.

1.11. Prestataire ou vous – désigne le Chauffeur utilisant l'Application Up! pour proposer des services de transport.

1.12. Prix – désigne la somme que le Client doit payer au Chauffeur en contrepartie des Services de Transport fournis. Le Prix des courses est fixé par Up! pour les clients qui choisissent une catégorie de voiture ou un chauffeur dans la liste de chauffeurs aux alentours de leur position, et sera fixé librement par le Chauffeur si le client commande en direct via "chauffeur favoris" le chauffeur concerné.

1.13. Services de Up! – désignent les services technologiques fournis par Up! aux Chauffeurs et aux Clients, incluant la mise à disposition de l'Application Up!, le traitement des paiements, le support client et la gestion des interactions entre Chauffeurs et Clients. Up! n'est pas un prestataire de transport et n'assume aucune responsabilité pour les services rendus par les Chauffeurs.

1.14. Services de Transport – désigne les services de transport fournis par un Chauffeur à un Client après acceptation d'une Commande via l'Application Up!.

1.15. Site ou Site Internet – désigne le site Internet de Up!, accessible à l'adresse suivante : <https://www.up-cab.com/>, incluant toutes ses sous-pages et les ressources d'information mises à disposition des Chauffeurs et des Clients.

1.16. Gestionnaire de Flotte – désigne un exploitant au sens de l'article articles L.3122-1 du Code des Transports, qui fournit aux Clients des Services de Transport via l'Application Up! en son propre nom et sous sa seule responsabilité par l'intermédiaire de ses employés et/ou prestataires de services agissant en tant que Chauffeurs. Le gestionnaire de flotte aura la possibilité de connecter à son compte Up! sa flotte de chauffeurs pour être payé chaque semaine du chiffre d'affaire réalisé par sa flotte.

2. CONCLUSION DU CONTRAT

2.1. Enregistrement en tant que Chauffeur

Avant d'utiliser l'Application Up!, le Chauffeur doit créer un compte personnel en fournissant les informations requises dans le formulaire d'enregistrement et en téléchargeant la documentation nécessaire. Les informations et documents requis pour la création d'un compte sur l'Application Up! sont précisés sur l'application Up Driver. Une fois l'inscription validée, Up! donnera accès à l'application au Chauffeur

2.2. Vérification des documents

Dans le cadre de l'inscription, le Chauffeur devra fournir les documents suivants (en cours de validité) :

- Pièce d'identité
- Photo de profil
- Permis de conduire
- Carte professionnelle VTC
- Carte grise du véhicule utilisé
- Attestation d'assurance du véhicule
- Extrait Kbis ou numéro SIRENE de l'entreprise pour les indépendants

Up! pourra exiger des informations ou documents supplémentaires en cas d'erreur, d'illisibilité ou de nécessité de vérifications complémentaires. Ces documents doivent rester valides pendant toute la durée du Contrat. Up! se réserve le droit d'effectuer des contrôles réguliers et de suspendre l'accès à l'Application en cas de non-conformité des documents. Aucune mise en relation avec les Clients ne pourra être effectuée tant que l'ensemble des documents requis n'aura pas été validé.

En cas de non-respect de ces exigences ou d'expiration d'un document essentiel, Up! pourra suspendre ou résilier immédiatement le Contrat et l'accès à l'Application. Le Chauffeur sera informé des motifs de cette décision et des démarches à entreprendre pour y remédier.

Up! se réserve le droit de bannir définitivement un compte chauffeur en cas de fraude, usurpation d'identité, de location de compte ou autres raisons et aucun remboursement de l'abonnement en cours ne sera effectué.

2.3. Adhésion aux garanties et obligations

Up! n'est pas employeur des Chauffeurs et n'assume aucune responsabilité sociale à leur égard. Le Chauffeur exerce son activité en toute indépendance et reste responsable de ses obligations fiscales, sociales et réglementaires.

2.4. Gestion des comptes et responsabilité

L'accès à l'Application Up! est strictement personnel et non transférable. Seul le Chauffeur titulaire du compte peut effectuer des courses. Up! ne pourra être tenu responsable en cas de partage de compte ou d'utilisation frauduleuse.

Le Chauffeur est entièrement responsable de l'exécution des courses et des litiges pouvant survenir avec un Client. Up! agit uniquement en tant que plateforme de mise en relation et ne saurait être tenu responsable des incidents, dommages ou différends liés à l'exécution des trajets.

Le Chauffeur accepte que toute violation des présentes conditions puisse entraîner la suspension ou la suppression de son compte sans préavis.

2.5. Conditions applicables à l'enregistrement de tous les Prestataires

En vous inscrivant, à la fin du formulaire de pré-inscription, vous déclarez et garantissez que :

- Vous êtes légalement autorisé à conclure un contrat avec Up! pour utiliser l'Application Up! et fournir des Services de Transport, et que vous avez la capacité juridique de conclure ce Contrat.
- Vous avez lu attentivement, compris parfaitement et acceptez d'être lié par le Contrat.
- Toutes les informations fournies à Up! sont exactes, correctes et complètes.
- Vous n'autorisez aucune autre personne à utiliser votre compte et ne transférez ou n'attribuez votre compte à personne d'autre.
- Vous n'utiliserez pas l'Application Up! à des fins illicites ou non autorisées et ne nuiront pas à son bon fonctionnement.
- Vous ne copierez ni ne distribuerez l'Application Up!, ni aucun de ses contenus, sans autorisation écrite préalable de Up!.
- Vous vous engagez à maintenir à jour toutes les informations et documents liés à votre compte.
- Vous respecterez en permanence les lois et réglementations applicables dans le pays où vous fournissez des Services de Transport, y compris celles relatives aux services de transport de passagers.

2.6. Informations bancaires

Vous êtes tenu de fournir vos coordonnées bancaires lors de l'enregistrement. Si vous êtes une personne morale, vous devez indiquer les informations liées au compte bancaire de votre société.

Les montants dus après déduction des frais applicables (notamment les frais Stripe a chaque transfert) seront transférés vers le compte bancaire que vous avez renseigné pour les chauffeurs indépendants, et sur le compte de votre flotte pour les chauffeurs rattachés.

Up! ne saurait être tenu responsable d'éventuelles erreurs dans les transactions financières résultant de la fourniture de coordonnées bancaires incorrectes.

2.7. Sous-traitance et délégation

Vous acceptez que Up! puisse, dans certaines villes ou certains pays, céder ou sous-traiter tout ou partie de ses obligations à l'une de ses filiales, partenaires ou mandataires. Cela inclut, sans s'y limiter :

- La vérification des documents d'enregistrement.
- La mise en place et la gestion des formations éventuelles.
- La perception des abonnements et autres frais.
- Le traitement des paiements et transferts de fonds.
- L'octroi des licences nécessaires pour utiliser l'Application Up!.

Up! ne sera pas tenu des obligations déléguées à un tiers et décline toute responsabilité à cet égard.

3. UTILISATION DES SERVICES DE UP!

3.1. L'Application Up!

L'Application Up! vous permet de recevoir des demandes de Clients souhaitant bénéficier de Services de Transport, que vous pouvez choisir d'accepter ou d'ignorer à votre convenance. Up! ne classe pas les Chauffeurs sur son Application ou son Site. Les Chauffeurs sont mis en relation avec les Clients en fonction de leur proximité géographique et de leur disponibilité.

3.2. Licence d'utilisation de l'Application Up!, du Site et du Contenu

Sous réserve du respect du Contrat, Up! vous accorde une Licence personnelle non-exclusive, non-cessible, non-transférable et révocable d'utilisation de l'Application Up!, du Site et du Contenu, aux seules fins de la fourniture de Services de Transport. Aucun autre droit n'est concédé sans accord écrit préalable de Up!.

3.3. Restrictions d'utilisation

Lors de l'utilisation de l'Application Up!, du Site Internet et/ou du Contenu, vous ne devez pas :

- Copier, reproduire ou extraire tout ou partie de l'Application Up!, du Site ou du Contenu, sauf autorisation écrite de Up!.
- Publier ou utiliser le Contenu sur un site ou support non autorisé.
- Stocker ou transmettre du contenu illicite via l'Application Up!.
- Modifier, désassembler ou tenter d'accéder au code source de l'Application Up!.
- Distribuer, sous-licencier, vendre ou louer l'Application Up!.
- Introduire des virus ou fichiers nuisibles pouvant endommager l'Application Up! ou le Site.
- Tenter d'obtenir un accès non autorisé aux systèmes de Up!.

3.4. Paiement des Frais de service

L'utilisation des Services de Up! est conditionnée au paiement des abonnements et autres frais applicables (notamment Stripe).

Voici la tarification des abonnements disponible Up! unique dans son fonctionnement de façon progressive :

Abonnement 1 (Up Classic / Comfort / Green / Pet / Girl)

Tarification Mensuelle

Mois	Prix (€) TTC
1er Mois (offert)	0€
2eme Mois	89€ TTC
3eme Mois	110€ TTC
4eme Mois	135€ TTC
5eme Mois	165€ TTC

Mois	Prix (€) TTC
1er Mois (offert)	0€
2eme Mois	89€ TTC
6eme Mois plafonné	210€ TTC

Tarification Bi-hebdomadaire (2 semaines)

Période	Prix (€) TTC
1ere période (offerte)	0€
2eme période	49€ TTC
3eme période	60€ TTC
4eme période	75€ TTC
5eme période	90€ TTC
6eme période	110€ TTC
7eme période plafonné	130€ TTC

3.5. Durée et révocation de la Licence

La Licence accordée est valable pour la durée du Contrat et sera automatiquement révoquée à sa résiliation. Up! pourra bloquer ou supprimer votre compte sans préavis en cas de non-respect des Conditions.

3.6. Utilisation du Contenu

Up! se réserve le droit de restreindre ou supprimer l'accès au Site ou à l'Application en cas de publication de contenu inapproprié, illégal ou violant la propriété intellectuelle.

3.7. Utilisation de supports promotionnels

Up! peut fournir aux Chauffeurs des autocollants ou supports publicitaires. Vous êtes libre de les utiliser, mais devez les retirer immédiatement en cas de cessation du Contrat.

3.8. Droits de propriété intellectuelle

Tous les droits liés à l'Application Up!, au Site et au Contenu sont la propriété exclusive de Up! ou de ses partenaires.

3.9. Liens vers des sites tiers

Up! peut contenir des liens vers des sites tiers. Up! n'est pas responsable de leur contenu ni des services proposés par ces tiers.

4. FOURNITURE DE SERVICES DE TRANSPORT

4.1. Mise en relation via Up

L'Application Up permet la mise en relation entre un client et un chauffeur professionnel inscrit sur la plateforme. Lors de chaque demande de course, l'application indique la distance, la destination et le tarif préalablement défini par le chauffeur. En acceptant une demande de course via Up, le chauffeur conclut directement un contrat de transport avec le client. Le chauffeur est seul responsable de l'exécution de la prestation, du choix de l'itinéraire et de la qualité de service. Il lui appartient de disposer de l'ensemble des équipements nécessaires à la réalisation de ses prestations (véhicule, assurance, smartphone, etc.).

4.2. Obligations générales

Vous vous engagez à fournir vos services en conformité avec les lois et règlements applicables (notamment le Code des Transports et le Code de la route) et à respecter les règles de la plateforme Up. Vous êtes seul responsable de toute infraction ou manquement à la réglementation lors de l'exécution de vos prestations.

4.3. Documents légaux et conformité

Vous devez être en possession des documents légaux requis pour exercer votre activité (permis de conduire valide, carte VTC, attestation d'assurance, carte grise, etc.). Ces

documents doivent être à jour pendant toute la durée de votre utilisation de l'application. Up se réserve le droit de procéder à des vérifications régulières. Tout manquement ou document expiré peut entraîner la suspension ou la résiliation de votre accès à Up.

4.4. Respect du cadre réglementaire

Vous devez respecter l'ensemble des obligations légales applicables, notamment l'affichage de votre carte professionnelle et du macaron VTC sur votre véhicule. Vous devez également respecter les règles de stationnement et de circulation en vigueur.

4.5. Exécution des courses

Vous vous engagez à effectuer chaque course de manière professionnelle, dans l'intérêt du client, et à éviter tout comportement frauduleux (trajet rallongé, arrêts injustifiés, etc.). Vous conservez une liberté totale dans l'organisation de votre emploi du temps, et vous êtes libre d'accepter ou non une demande de course.

4.6. Liberté d'activité

L'utilisation de l'application Up est entièrement flexible. Vous choisissez quand vous souhaitez vous connecter et travailler. Le refus ou l'ignorance d'une course n'entraîne aucune pénalité ni impact sur votre statut sur la plateforme.

4.7. Frais à votre charge

Vous êtes responsable de tous les frais liés à votre activité (entretien du véhicule, carburant, forfait mobile, assurances, etc.). Vous devez également veiller à disposer d'un accès internet suffisant pour utiliser l'application Up dans de bonnes conditions.

4.8. Fixation du prix des courses

Contrairement aux plateformes classiques, Up vous permet de définir vos propres tarifs pour les clients qui vous ajoutent en favoris et vous commande une course en direct dans l'application, selon votre stratégie et vos préférences. Le prix d'une course est calculé sur la base du tarif que vous avez vous-même configuré dans l'application (fixe ou basé sur le temps/distance). Aucun montant minimum n'est imposé par Up. La plateforme n'applique aucune commission sur les courses réalisées. Vous percevez 100 % du montant payé par le client, hors frais de paiement éventuels.

Concernant la tarification des courses commandées par les utilisateurs qui choisissent via le choix de catégorie de voiture (ex : Up Classic, Up Berline etc...) ou bien via le choix de chauffeurs, le prix de la course est définie tel quel : prix de base + prix par kilomètre (x le nombre de kilomètres de la course) + prix par minute (x le nombre de minute pour déposer le/la client(e) a destination).

4.9. Tarification anticipée

Certaines courses peuvent être proposées à un tarif fixé à l'avance, notamment pour les courses programmées. En cas de modification importante du trajet (changement de destination, rallongement significatif, embouteillage anormal, etc.), un ajustement tarifaire

peut être appliqué.

4.10. Révision du tarif en cas d'anomalie

Up se réserve le droit de procéder à des vérifications a posteriori et de réajuster le prix d'une course à la hausse dans certains cas (ex. : anomalie technique, suspicion de fraude, plainte client légitime, oubli de clôture de course). Ces ajustements sont réalisés de manière justifiée et proportionnée. En cas de désaccord, vous pouvez formuler une réclamation via notre service support.

4.11. Paiement par le Client

Le Client peut régler sa course de deux façons : directement auprès du Chauffeur (en espèces ou par tout autre moyen accepté par ce dernier) ou via le paiement intégré à l'application Up, par carte ou tout moyen de paiement électronique accepté. En cas de paiement direct, il vous incombe de percevoir le montant total de la course.

4.12. Pourboires

Le Client peut, s'il le souhaite, vous accorder un pourboire à l'issue de la course. Aucun frais ni prélèvement ne seront effectués par Up sur les pourboires. Vous êtes seul responsable du respect de vos obligations fiscales liées à ces revenus.

4.13. Facturation

À la fin de chaque course, un reçu est automatiquement généré pour le Client et accessible depuis son espace personnel. De votre côté, un récapitulatif de la course et de vos revenus est consultable depuis votre tableau de bord dans l'application Up. Vous disposez de 48h pour signaler toute erreur via l'outil d'assistance intégré. À défaut de contestation, le montant sera considéré comme accepté.

4.14. Annulation par le Client

Le Client peut annuler une course avant sa prise en charge. Si l'annulation intervient après un délai de 5 minutes après la commande passée, une indemnité forfaitaire peut vous être versée pour compenser le temps ou le déplacement engagé. Le montant de cette indemnité est à hauteur de 7€ net pour le chauffeur directement versé sur le wallet du compte chauffeur.

4.15. Dégâts au véhicule

En cas de dommage ou de salissure causé au véhicule par un client ou un passager, vous êtes en droit de lui réclamer une indemnisation. Si celui-ci refuse, vous pouvez nous en informer via l'application, et nous tenterons d'obtenir un dédommagement en votre nom. Toutefois, Up ne saurait être tenu responsable des frais de réparation ou de nettoyage, qu'ils soient directs ou indirects.

4.16. Obligations fiscales et sociales

Il vous revient de respecter les obligations fiscales et sociales en vigueur (déclarations, TVA, impôt sur le revenu, cotisations sociales, etc.). Pour plus d'informations, vous pouvez consulter impots.gouv.fr et urssaf.fr.

En cas de demande officielle des autorités, Up se réserve le droit de transmettre les informations relatives à votre activité sur la plateforme. Vous vous engagez à fournir tous documents justificatifs nécessaires. À défaut, Up pourra suspendre temporairement les versements liés à votre abonnement ou vos revenus jusqu'à régularisation, voire désactiver votre compte.

4.17. Mandat de facturation

Vous autorisez Up à émettre les factures liées aux courses en votre nom et pour votre compte, afin de simplifier le processus de facturation pour le Client. Ces documents sont disponibles depuis votre espace chauffeur. Vous restez toutefois seul redevable des obligations fiscales liées à votre activité.

Les informations légales liées à votre entreprise doivent être à jour. Vous vous engagez à communiquer toute modification dans un délai de 48h.

Toutes les factures seront émises avec la mention suivante :

« Facture émise par Up pour le compte de [Nom du Chauffeur ou de l'Entreprise] »

4.18. Contenus et comportements illicites

En cas d'utilisation de l'application ou de la plateforme Up contraire à la loi ou aux présentes Conditions, Up se réserve le droit de :

- retirer ou restreindre tout contenu ou comportement inapproprié ;
- suspendre ou bloquer temporairement les paiements associés à l'activité en cause ;
- restreindre ou clôturer votre accès à l'application, de manière partielle ou définitive ;
- résilier votre compte, sans préavis si nécessaire.

4.19. Contenu téléchargé par les Chauffeurs

Tout contenu que vous publiez, téléversez ou soumettez via l'application Up – que ce soit par vous-même ou par une personne agissant pour votre compte – relève de votre seule responsabilité. Up n'est pas tenue de vérifier ou de modérer activement ce contenu, mais se réserve le droit de le retirer à tout moment, en cas de signalement ou s'il est jugé non conforme à la réglementation ou aux présentes Conditions Générales.

Si vous contestez la suppression d'un contenu, vous pourrez en faire la demande de réexamen via notre système interne de traitement des plaintes en fournissant des éléments justificatifs. Up n'est pas tenue de rétablir le contenu concerné tant que la demande n'a pas été traitée ou jugée recevable.

4.20. Objets interdits à bord

Pour garantir la sécurité de tous, il est strictement interdit de transporter certains objets au sein des véhicules utilisant les services de l'application Up. Cette règle s'applique à l'ensemble des Chauffeurs et des Gestionnaires de Flotte.

Le Chauffeur est libre de refuser une course si le passager transporte l'un des objets listés ci-dessous ou tout autre objet interdit par la loi. En cas de non-respect, Up pourra suspendre ou résilier l'accès à l'application, et signaler les faits aux autorités compétentes.

Sont notamment interdits à bord :

- (i) Les armes à feu (ainsi que leurs composants), les armes blanches, munitions, ou tout objet conçu pour blesser ;
- (ii) Les produits dangereux, inflammables, explosifs, radioactifs ou toxiques pouvant présenter un danger pour les personnes ou l'environnement ;
- (iii) Les drogues, stupéfiants ou substances illicites soumises à réglementation, sauf exception prévue par la loi (ex. usage médical avec justificatif) ;
- (iv) Tout objet interdit par la loi ou nécessitant une autorisation spécifique de transport (licences, permis, documents douaniers...).

5. FRAIS D'ABONNEMENT ET CONDITIONS DE RÉMUNÉRATION

5.1. Abonnement au service Up

L'utilisation de l'application Up est conditionnée à la souscription d'un abonnement par le Chauffeur ou le Gestionnaire de Flotte. Contrairement aux plateformes traditionnelles, Up ne perçoit **aucune commission sur les courses** réalisées. Le Chauffeur règle un **abonnement fixe**, hebdomadaire ou mensuel (au choix), lui donnant accès à l'ensemble des fonctionnalités de l'Application Up.

Le montant de l'abonnement, ses modalités de paiement et ses conditions de renouvellement sont mentionnés dans l'article 3.4.

*Garantie Satisfait ou Remboursé

Dans le cadre de notre engagement qualité, les chauffeurs abonnés à l'application **Up** peuvent bénéficier d'une garantie « Satisfait ou Remboursé » sous réserve du respect **cumulatif** des conditions suivantes :

1. **Niveau d'abonnement** : Le chauffeur doit avoir atteint **au minimum le palier 3** de l'abonnement en cours (Step 3), au moment de la demande de remboursement.
2. **Temps de connexion** : Le chauffeur doit avoir été **connecté à l'application pendant un minimum de 150 heures** au total, au cours des **30 (trente) jours précédant** la demande de remboursement.

3. **Affiliation de nouveaux clients** : Le chauffeur doit avoir **affilié au moins 50 (cinquante) nouveaux clients**, via son **QR Code personnel**, ces clients devant être **effectivement inscrits sur l'application**.
4. **Score d'activité** : Le chauffeur doit présenter un **score d'activité supérieur ou égal à 95 %** sur la période des 30 derniers jours (ce score est calculé sur la base de la disponibilité, de l'acceptation des courses, et du comportement global sur l'application).

La demande de remboursement doit être formulée par écrit via le support client de l'application, **dans un délai maximum de 10 jours après la fin de la période d'abonnement concernée**.

Sous réserve du respect de l'ensemble de ces conditions, le remboursement intégral de la période d'abonnement en cours sera effectué dans un délai de **30 jours maximum** suivant la validation de la demande par nos services.

Cette garantie est valable une seule fois par chauffeur, et ne saurait être reconduite sur des périodes d'abonnement successives.

5.1.2 Programme d'affiliation Chauffeur – Parrainage de Clients

5.1.2 Objet.

Up met à disposition de l'ensemble des Chauffeurs inscrits sur la plateforme, y compris ceux bénéficiant de la période d'essai gratuite, un programme d'affiliation leur permettant de parrainer de nouveaux Clients via un lien ou un code de parrainage personnel et unique. Ce programme a pour objet de récompenser les Chauffeurs qui contribuent au développement du réseau d'utilisateurs de l'Application Up.

5.1.3 Conditions de validité d'une affiliation.

Un Client est réputé valablement affilié à un Chauffeur lorsque les conditions suivantes sont cumulativement remplies :

- le Client a utilisé le lien ou le code d'affiliation personnel du Chauffeur au moment de son inscription ;
- le Client a finalisé intégralement son inscription sur l'Application Up, incluant :
 - la validation de son identité (via la soumission d'une pièce d'identité en cours de validité),
 - la vérification de son adresse e-mail et de son numéro de téléphone,
 - et l'enregistrement d'un moyen de paiement valide ;

- le Client n'était pas déjà inscrit ou préalablement enregistré sur la plateforme Up sous quelque forme que ce soit.

5.1.4 Rémunération.

Sous réserve du respect des conditions prévues à l'article 15.2 ci-dessus, le Chauffeur affilié percevra :

- une prime d'affiliation de **cinq (5) euros** pour chaque Client affilié valablement inscrit ;
- une prime complémentaire de **trois (3) euros** lorsque le Client affilié effectue sa première course via l'Application Up, et ce quel que soit le Chauffeur effectuant ladite course.

5.1.5 Seuil de déclenchement et plafonnement.

Aucun paiement ne sera effectué tant que le Chauffeur n'aura pas atteint **un minimum de quinze (15) Clients affiliés valablement inscrits**.

À compter du **seizième (16^e) Client**, les primes d'affiliation deviennent exigibles pour l'ensemble des Clients affiliés à partir de ce seuil.

Le montant total des primes d'affiliation versées pour un mois donné est **plafonné au montant de l'abonnement mensuel en vigueur du Chauffeur** au cours du mois concerné.

5.1.6 Modalités de versement.

Les versements des primes d'affiliation sont effectués **entre le premier (M+1) et le troisième (M+3) mois suivant** le mois au cours duquel les conditions d'éligibilité ont été remplies, et sous réserve de validation par Up.

Up se réserve le droit de vérifier l'ensemble des inscriptions, et de suspendre tout paiement en cas de suspicion de fraude, de doublon, d'inscription fictive ou irrégulière.

Les primes d'affiliation ne sont en aucun cas rétroactives et ne peuvent donner lieu à réclamation en dehors des conditions prévues aux présentes.

5.1.7 Avantage supplémentaire.

Chaque Chauffeur ayant parrainé un Client sera automatiquement ajouté à la liste des **chauffeurs favoris** de ce Client, afin de lui permettre d'être proposé en priorité pour ses futures demandes de course.

5.1.8 Fraude et abus.

Toute utilisation abusive ou frauduleuse du programme d'affiliation, y compris la création de comptes fictifs, l'auto-parrainage ou toute tentative de manipulation des données d'inscription, entraînera la **suppression immédiate du droit à rémunération**, la suspension du compte Chauffeur, voire la résiliation du Contrat conformément aux présentes Conditions Générales.

Up se réserve le droit d'engager toute procédure utile, y compris judiciaire, en cas de fraude avérée.

5.1.9 Modification et suspension du programme.

Up se réserve le droit de modifier, suspendre ou mettre fin au programme d'affiliation, en

tout ou partie, à tout moment, sans préavis ni indemnité, pour quelque motif que ce soit, notamment pour des raisons techniques, économiques, légales, ou en cas d'abus constaté. Toute modification du programme d'affiliation sera communiquée sur l'Application Up ou par tout autre moyen approprié.

5.2. Aucun frais prélevé sur les courses

Le Chauffeur conserve **100 % du montant des courses** payées par les Clients, que celles-ci soient réglées directement (espèces, CB) ou via l'application Up. Seuls des frais de service sont imposés aux clients, d'un montant de 0,25€ (vingt cinq centimes) pour couvrir les frais de Google API. Aucune commission n'est prélevée par Up sur les trajets réalisés.

5.3. Reversements pour les paiements intégrés

Dans le cas d'un paiement via l'application (par carte bancaire ou autre moyen électronique intégré), Up collecte le montant de la course pour le compte du Chauffeur, puis procède à un reversement, déduction des frais stripe a la charge du chauffeur. Le versement intervient selon une fréquence indiquée dans le tableau de bord du chauffeur.

5.4. Retard de paiement de l'abonnement

En cas de non-paiement ou d'échec du prélèvement de l'abonnement, l'accès à l'application pourra être suspendu temporairement jusqu'à régularisation. Un e-mail de rappel sera envoyé, et une relance automatique pourra être effectuée. Si le paiement n'est pas régularisé sous 7 jours, Up se réserve le droit de désactiver définitivement le compte.

6. PAIEMENTS INTÉGRÉS

6.1. Encaissement via l'application Up

Lorsque le Client choisit de payer la course via l'Application Up, ce paiement est considéré comme effectué directement au bénéfice du Chauffeur. En acceptant les présentes Conditions Générales, vous autorisez Up à agir en tant que mandataire d'encaissement, dans le but exclusif de percevoir pour votre compte le montant des courses et éventuels pourboires versés via l'Application. Ces sommes seront ensuite reversées selon les modalités précisées ci-dessous.

6.2. Interdiction d'influencer le mode de paiement

Vous vous engagez à ne pas inciter les Clients à refuser le paiement via l'Application, ni à préférer un paiement en espèces. Le Client est libre de choisir son moyen de paiement.

6.3. Fréquence des reversements

Up procèdera au versement des montants dus chaque semaine minimum (hors jours fériés), sur le compte bancaire que vous avez renseigné, ou chaque mois.

La fréquence des versements peut être modifiée depuis votre compte chauffeur, dans votre Menu > Portefeuille. Le montant versé correspondra à la somme totale collectée par Up via l'Application au titre des courses réalisées, **déduction des frais Stripe**, ou d'autres montants convenus (bonus, ajustement, déduction éventuelle).

6.4. Consultation des paiements

Un relevé des montants perçus, versés et éventuellement ajustés est disponible dans votre espace personnel sur l'Application Up, Menu > Portefeuille.

6.5. Paiements échoués

Si le paiement par carte du Client échoue, Up ne garantit pas le versement du montant au Chauffeur. Toutefois, nous nous efforcerons de recouvrer la somme auprès du Client, et nous vous la reverserons en cas de réussite.

6.6. Vérification du Client

Il est de votre responsabilité de vérifier l'identité du Client ou de toute personne autorisée à voyager via le compte utilisé. En cas d'erreur (course effectuée pour un tiers non autorisé), et si le Client demande un remboursement, Up pourra annuler le versement de la course.

6.7. Rôle de mandataire uniquement

Le fait qu'Up encaisse les paiements en votre nom **ne signifie pas** que nous devenons partie prenante au contrat de transport entre vous et le Client. Vous restez **pleinement responsable** des obligations contractuelles, légales et fiscales liées à la prestation. Vous garantisiez Up contre toute réclamation liée à l'exécution du service.

6.8. Informations à signaler

Vous devez informer Up sans délai de toute situation ou circonstance susceptible d'impacter le bon déroulement des encaissements ou des versements (par exemple : changement de compte bancaire, litige important, activité suspecte).

7. ASSISTANCE

Dans le cadre de l'utilisation de l'Application Up, une assistance gratuite peut vous être fournie pour répondre à vos questions ou vous aider à résoudre un problème technique. Cette assistance peut être assurée par Up ou l'un de ses prestataires ou partenaires. Vous pouvez nous contacter via l'application, ou à l'adresse email suivante : contact@up-cab.com

8. ÉVALUATIONS PAR LES CLIENTS

Afin de garantir un service de qualité, les Clients ont la possibilité d'évaluer les Chauffeurs après chaque course. Cette évaluation se traduit par :

- Une note allant de 1 à 5 étoiles
- Un commentaire libre et facultatif

La moyenne des notes obtenues sera liée au profil du Chauffeur et pourra être consultée par les Clients avant de confirmer une réservation. Vous reconnaissez que ces évaluations sont essentielles à la transparence du service.

Les évaluations doivent être laissées de bonne foi. Si une note ou un commentaire vous semble abusif ou inapproprié, vous pouvez le signaler depuis votre espace chauffeur. L'équipe Up se réserve le droit de supprimer tout contenu qu'elle jugerait inexact, diffamatoire ou contraire à ses règles d'usage.

9. ANALYSES DE MARCHÉ ET CAMPAGNES

9.1. Analyses de marché

Up peut vous envoyer, via l'Application ou par tout autre canal (email, notification push, SMS), des données de marché ou des suggestions pour optimiser vos heures de travail (ex : pics de demande, zones actives, périodes propices). Ces indications sont à titre informatif uniquement, sans valeur contractuelle, et basées sur les tendances passées.

9.2. Campagnes promotionnelles

Afin de favoriser l'adoption de l'application par les clients, Up pourra mettre en place des campagnes ponctuelles proposant des réductions.

10. RELATION ENTRE VOUS, UP ET LES CLIENTS

10.1. Nature du contrat

En acceptant une course, vous concluez un contrat de prestation directe avec le Client. Up agit uniquement en qualité de plateforme de mise en relation et de gestion des outils nécessaires à l'exécution de vos services.

10.2. Indépendance

Vous êtes libre de vous connecter ou non à l'Application Up, de choisir vos horaires, et d'accepter ou non les demandes de réservation. Vous restez un entrepreneur indépendant et pouvez exercer toute autre activité professionnelle ou commerciale.

10.3. Rôle limité de Up

Up ne fournit aucun service de transport. Elle se limite à proposer un outil de réservation, de communication et de paiement. Vous autorisez Up à émettre des factures en votre nom et à encaisser les paiements des Clients via l'Application, en tant que mandataire.

10.4. Absence de lien de subordination

Aucune disposition du présent contrat ne pourra être interprétée comme une relation de salariat, de société ou de représentation entre vous et Up. Vous ne pouvez engager Up à quelque titre que ce soit.

10.5. Indemnisation

Si une autorité venait à tenir Up responsable de vos prestations en tant qu'intermédiaire, vous acceptez expressément de nous garantir contre toute conséquence liée au contrat de transport, y compris les réclamations, dommages ou litiges avec les Clients.

10.6. Responsabilité

Up décline toute responsabilité pour tout comportement, action ou omission d'un Client lors de l'utilisation de l'Application. Il vous appartient de signaler tout incident via les canaux prévus à cet effet

.

11. TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

11.1. Les données personnelles des Chauffeurs et des Gestionnaires de Flotte sont traitées dans le respect de la Politique de Confidentialité de l'application Up, consultable à l'adresse suivante : <https://up-cab.com/confidentialite>. Cette politique précise notamment les conditions de collecte, d'utilisation, de conservation et de sécurisation des données.

11.2. Up peut accéder aux données personnelles et autres informations que vous fournissez ou qui sont générées dans le cadre de votre utilisation de l'Application. Up s'engage à traiter ces données de manière confidentielle, dans le respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et de sa Politique de Confidentialité. Sauf indication contraire ou obligation légale, Up conserve l'accès à ces données même après la fin du Contrat.

11.3. Vous disposez d'un accès à vos données via votre espace personnel (Chauffeur ou Gestionnaire de flotte). Il vous incombe de préserver la confidentialité de ces informations et de respecter la réglementation applicable, notamment en ce qui concerne les données des Clients.

11.4. Les informations confidentielles échangées entre Up et les Prestataires ne peuvent être communiquées à des tiers sans l'accord préalable écrit de la partie concernée, sauf obligation légale. Up pourra néanmoins être amenée à transmettre certaines données à des autorités compétentes (judiciaires, fiscales ou administratives) dans le cadre de demandes officielles ou de procédures en cours.

12. RESPONSABILITÉ

12.1. Up ne garantit pas un fonctionnement continu ou exempt d'erreurs de son Application. La fréquence des mises en relation dépend exclusivement de la demande des Clients. Aucun revenu minimal ou volume d'activité n'est garanti. Up peut uniquement assurer une source de revenu supplémentaire grâce à son système d'affiliation entre chauffeurs et clients.

12.2. Dans les limites autorisées par la loi, Up, ses dirigeants, salariés ou représentants, ne pourront être tenus responsables des dommages indirects, pertes de revenus, de données, de clientèle, d'exploitation ou tout autre préjudice consécutif.

La responsabilité de Up est en toute hypothèse plafonnée à un montant global de **500 euros** pour l'ensemble des dommages survenus au cours des **douze (12) derniers mois** du Contrat.

Cette limitation ne s'applique pas en cas de :

- Dommages corporels ou décès,
- Faute intentionnelle ou dolosive,
- Manquement à une obligation essentielle du présent Contrat.

12.3. Up ne garantit pas la disponibilité constante de courses via l'Application, ni le comportement des Clients. La plateforme met en œuvre des moyens techniques pour sécuriser son fonctionnement, sans que cela puisse engager sa responsabilité quant aux agissements des utilisateurs.

12.4. Vous êtes seul responsable du respect de vos obligations légales, réglementaires ou contractuelles. Il vous revient de veiller à la conformité de votre activité au regard du droit français.

12.5. Up n'est pas responsable de l'exécution du contrat de transport conclu entre vous et un Client. En cas de litige, vous indemniserez Up de toute réclamation ou dommage, notamment si elle devait être mise en cause. Vous vous engagez à rembourser intégralement tous frais engagés par Up dans un délai de **sept (7) jours**.

12.6. Vous êtes tenu de respecter vos obligations fiscales et sociales (TVA, impôt sur les sociétés, cotisations sociales, etc.). Tout manquement vous expose à devoir indemniser Up en cas de redressement ou sanction administrative.

12.7. En cas de litige ou de dommage lié à votre utilisation des Services, si Up engage des frais pour expertise ou procédure, vous devrez en assurer le remboursement.

12.8. Lorsqu'un Gestionnaire de Flotte rattache des Chauffeurs à son compte, il est responsable du respect par ces derniers de l'ensemble des obligations légales et contractuelles. Il garantit notamment qu'ils disposent de toutes les autorisations requises (permis, assurance, carte VTC...). En cas de non-conformité, Up pourra engager la responsabilité du Gestionnaire.

13. DURÉE ET RÉSILIATION

13.1. Le Contrat entre en vigueur à compter de la validation par Up de votre inscription sur l'Application et de la création de votre compte Chauffeur ou Gestionnaire de Flotte.

13.2. Vous pouvez résilier le Contrat à tout moment en notifiant votre décision à Up par écrit : contact@up-cab.com. La résiliation prendra effet dans un délai maximum de sept (7) jours ouvrés à compter de la réception de votre notification. À compter de cette date, vous perdrez tout accès à l'Application Up et aux services qui y sont liés.

13.3. Up peut résilier le Contrat à tout moment, pour tout motif légitime, en vous adressant une notification écrite sur un support durable avec un préavis minimum de trente (30) jours, accompagnée d'un exposé des raisons. Vous aurez la possibilité de formuler vos observations via le système interne de gestion des plaintes mis à disposition dans l'Application ou sur le site web de Up.

13.4. Up pourra également résilier le Contrat immédiatement en cas de manquement grave de votre part ou de la part d'un Chauffeur rattaché à votre flotte (pour les Gestionnaires), notamment en cas de non-respect des lois, de propos ou comportements dénigrants ou portant atteinte à l'image de Up. Dans ces cas, Up pourra interdire l'accès à la plateforme et bloquer toute nouvelle tentative d'inscription.

13.5. Dans certains cas exceptionnels, Up pourra procéder à une résiliation immédiate et sans préavis du Contrat, notamment :

- lorsqu'elle est tenue par une obligation légale ou réglementaire de cesser immédiatement ses services vis-à-vis de vous ;
- lorsqu'elle agit pour prévenir un risque important ou respecter le droit européen ;
- ou lorsqu'elle peut démontrer que vous avez enfreint à plusieurs reprises le présent Contrat.

Des cas tels que le prêt non autorisé de compte, l'absence de documents réglementaires ou des comportements violents envers des Clients ou des représentants de Up pourront notamment justifier une résiliation immédiate.

13.6. En cas de suspicion sérieuse de fraude, de manquement grave ou d'atteinte à l'image de la plateforme, Up se réserve le droit de suspendre immédiatement votre compte ou ceux des Chauffeurs rattachés à votre flotte, pendant le temps nécessaire à l'enquête. Une fois les faits éclaircis, Up lèvera la suspension ou, le cas échéant, procédera à une résiliation définitive. Toute restriction fera l'objet d'une notification écrite expliquant les raisons de cette décision.

13.7. Conformément aux règlements européens « Platform to Business » (P2B – 2019/1150) et « Digital Services Act » (DSA – 2022/2065), vous disposez du droit de contester toute

suspension ou résiliation décidée par Up via un système interne de traitement des réclamations. Vous pouvez accéder à ce système directement via l'application ou à l'adresse : <https://up-cab.com/contact>.

13.8. Up se réserve également le droit de suspendre temporairement l'accès au système de réclamations aux Prestataires ou Clients qui en abuseraient de manière manifeste. Seront notamment prises en compte la fréquence, la mauvaise foi ou le caractère infondé répété des demandes soumises.

14. MODIFICATIONS

14.1. Up se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales, les Services de la plateforme, ou tout autre élément du Contrat, sous réserve de vous en informer au moins cinq (5) jours avant l'entrée en vigueur des modifications, sauf si :

- une obligation légale ou réglementaire impose une modification immédiate ;
- ou si une modification urgente est requise pour prévenir un danger imminent (cybersécurité, fraude, atteinte à la plateforme ou aux utilisateurs).

14.2. La poursuite de l'utilisation de l'Application après notification des modifications vaut acceptation tacite de ces dernières. En cas de refus, vous pouvez résilier le Contrat à tout moment dans les conditions prévues à l'article 13.

14.3. Up pourra également effectuer des ajustements techniques ou des mises à jour de l'Application ou de ses fonctionnalités sans notification préalable, dès lors que cela n'altère pas substantiellement les engagements du Contrat.

15. RÈGLEMENT DES LITIGES, LOI APPLICABLE ET COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE

15.1. Le présent Contrat est régi et interprété conformément au droit français. En cas de litige, seuls les tribunaux français seront compétents, sauf dispositions impératives contraires.

15.2. Traitement des plaintes.

Le Chauffeur ou le Gestionnaire de Flotte a le droit de contester toute décision de résiliation du Contrat, de suspension de compte ou tout autre litige lié à l'exécution du Contrat via le système interne de traitement des plaintes de Up, disponible sur le site officiel : <https://up-cab.com/contact>.

15.3. Médiation.

En cas de différend relatif à la validité, l'exécution ou l'interprétation du Contrat, les Parties s'engagent à tenter une résolution amiable du litige, y compris par la voie de la médiation.

Up est disposée à initier un processus de médiation en partenariat avec des structures spécialisées telles que **la CEDR** ou **la Chambre de Médiation de la Consommation**. Si les deux parties acceptent de recourir à la médiation, celle-ci se déroulera selon les règles applicables de l'organisme de médiation retenu. Le coût du médiateur pourra être partagé équitablement entre Up et le Prestataire, sauf accord contraire.

La procédure de médiation ne prive aucune des parties de leur droit d'agir en justice, à tout moment avant, pendant ou après le processus de médiation.

15.4. En cas d'échec de la médiation, **les tribunaux compétents seront ceux du ressort du siège social de Up**, sauf disposition légale contraire.

16. COORDONNÉES

16.1. Vous êtes tenu de maintenir à jour vos coordonnées (adresse postale, email, numéro de téléphone) renseignées dans l'Application Up, et d'informer immédiatement Up de toute modification. En cas d'informations erronées ou obsolètes, Up ne saurait être tenue responsable de la non-réception d'informations importantes.

16.2. Les coordonnées officielles de contact de Up sont disponibles à tout moment sur le site : <https://up-cab.com/contact>.

17. DISPOSITIONS FINALES

17.1. Si une disposition du Contrat est jugée invalide, inapplicable ou illégale par une juridiction compétente, elle sera remplacée par une disposition valide et applicable qui se rapproche le plus possible de l'intention initiale. Les autres dispositions resteront pleinement en vigueur.

17.2. Le Prestataire ne peut céder ou transférer ses droits et obligations issus du présent Contrat, sans l'accord écrit et préalable de Up.

17.3. Toute communication entre les Parties sera considérée comme valablement délivrée si elle est transmise :

- par email à l'adresse enregistrée dans l'Application ;
- via l'interface Chauffeur ou Gestionnaire de Flotte de l'Application ;
- ou par tout autre moyen écrit (notamment recommandé avec AR ou remise en main propre).

La notification est réputée reçue :

- immédiatement si remise en main propre ou via l'Application ;
- dans un délai de 48h en cas d'envoi électronique sans message d'erreur de non-livraison ;
- à la date de réception mentionnée sur l'avis en cas d'envoi recommandé.