

# Conditions générales d'utilisation et de vente

Les présentes conditions générales d'utilisation et de vente, qui sont susceptibles d'être modifiées de façon ponctuelle, s'appliquent entre Qipeo tm et tout usager de la plateforme Qipeo, ainsi que pour les ventes de services, via cette plateforme, au profit de clients consommateurs, entendu au sens du Code de la consommation.

Elles s'appliquent également entre Qipeo tm et tout fournisseur de services qui souhaite les mettre en vente sur la Plateforme de marché de services.

En accédant à notre application Qipeo ou à la Plateforme de marché de services depuis tout navigateur Internet, en y effectuant des recherches, en l'utilisant et/ou en y effectuant une réservation, vous déclarez avoir pris connaissance des présentes conditions générales, en comprendre la portée et les accepter.

Ces pages, leur contenu, ainsi que le service de réservation fournies par l'intermédiaire de cette application appartiennent à et sont gérés par Qipeo tm.

## 0. Définitions

« Qipeo tm », « nous » ou « notre/nos » désigne AireServices SARL immatriculée au RCS de Quimper sous le n° 433 705 167 dont le siège social est situé ZAC de Cogues, 4 rue Victor Schoelcher, 29 900 Concarneau.

« ReseauQipeo » : désigne les aires sur lesquelles Qipeo tm propose les services.

« app.qipeo.com » désigne l'application web qui permet l'achat/réservation et l'activation des services sur le réseau ReseauQipeo à partir de tout navigateur Internet.

« Plateforme de marché de services », désigne la plateforme gérée par Qipeo tm qui permet la vente de services payants sur les aires de ReseauQipeo. Les Services sont vendus par des tiers (les Fournisseurs), Qipeo tm étant un simple intermédiaire dans la mise en relation entre le Client et le vendeur et un simple hébergeur de ces services sur la Plateforme de marché de services.

« Client » désigne le client de Qipeo tm, à savoir celui qui met à disposition d'AireServices une aire pour la vente de services par ce dernier dans le cadre de son réseau ReseauQipeo.

« Aire » : désigne tout lieu où des dispositifs et services sont déployés sur ReseauQipeo (aire de camping-car, halte fluviale, parking VL, autres).

« Achat » désigne le service d'achat/réservation en ligne (y compris la gestion de paiements) des différents services rendus disponibles par le Fournisseur sur l'application. Les crédits sur titre sont associés à l'identifiant Usager, qui peuvent en faire usage au moment donné sur les équipements sur site.

« Cagnotte » : une Cagnotte est un porte-monnaie électronique. Elle est perçue par le partenaire financier de ReseauQipeo, spécialiste de l'encaissement pour le compte de tiers. Les mouvements financiers sur la Cagnotte peuvent être le crédit, le débit ou remboursements.

« Fournisseurs » : désigne les vendeurs de services qui sont hébergés sur la Plateforme de marché de services. Les services ne peuvent être fournis que dans le réseau ReseauQipeo.

« Utilisateur(s) » ou « Usager » : désigne le client final, consommateur, faisant usage de la Plateforme de marché afin d'acheter des services. Il doit être en capacité juridique de contracter.

## 1. Étendue des services

Par le biais de la Plateforme de marché, Qipeo tm propose une application grâce à laquelle les Fournisseurs proposent des services pouvant être réservés, achetés et activés par les Usagers. Les actions de recherche, d'achat et d'utilisation ne se font qu'en mode connecté à un compte Usager nominatif.

Personne n'est autorisé à revendre, utiliser, copier, surveiller (par exemple, par le biais d'un robot d'indexation ou de captures de données d'écran), afficher, télécharger, reproduire ou établir des liens profonds vers tout contenu ou toute information, réservation, tout logiciel, billet et/ou tous produits ou services disponibles sur notre Plateforme.

## 2. Création d'un compte

### 2.1 Pour les Fournisseurs

La création d'un compte est obligatoire afin de pouvoir proposer vos services sur l'application et la Plateforme.

En créant votre compte, vous devez également souscrire aux conditions contractuelles de notre partenaire financier Mangopay (FRAMEWORK agreement), qui sont mises à votre disposition.

### 2.2 Pour les usagers

La création d'un compte Utilisateur est nécessaire pour l'identification de l'utilisateur sur ReseauQipeo, pour consulter le réseau, acheter ou activer les services.

Cette création de compte est gratuite, peut être réalisée depuis tout navigateur Internet sur PC, tablette, smartphone. L'identifiant unique de l'utilisateur sur le réseau ReseauQipeo repose sur un QRcode et un code unique alphanumérique. La création de compte peut se faire par numéro de mobile ou par email pour le processus d'authentification, ou tout autre moyen disponible et agréé par ReseauQipeo.

L'utilisateur doit également accepter les conditions d'utilisation et de protection des données personnelles de notre partenaire financier MangoPay (paiement par CB ou par Cagnotte à créditer).

## 3. Commandes de services

L'utilisateur peut procéder sur la Plateforme aux requêtes suivantes :

- Recherche d'une aire de services par secteur ou par géolocalisation, si autorisé par l'utilisateur,
- Choix des services : achat de séjours (suivant date d'arrivée et durée du séjour, sélection et ajout à la liste des achats) ou achat de services à consommer sur place,
- Récapitulatif du contenu de la liste des achats,
- Accès aux quittances et factures,
- Accès à l'historique des commandes sur ReseauQipeo.

## 4. Procédure de paiement

L'achat est possible uniquement sur certaines aires, elles sont indiquées par une étiquette et possède un bloc Achat ou Réservation sur la fiche détaillée.

ReseauQipeo s'appuie sur un partenaire financier, la société MangoPay, spécialiste de l'encaissement pour le compte de tiers, entreprise dument agréée conformément à la réglementation financière en vigueur, qui traite les crédits de Cagnotte et les versements pour et au nom du Client. Le crédit en ligne s'effectue par carte bancaire (Cartes Visa, Mastercard, carte bleue, Maestro, Diners) de manière sécurisée sur la Cagnotte ou par virement bancaire. Une fois la transaction validée, le mouvement vers le compte administré du Client est opéré.

Lors de la phase de paiement, il est demandé un numéro de carte bancaire, la date d'expiration ainsi que le cryptogramme au dos de votre carte. Tout paiement qui serait irrégulier, inopérant, incomplet ou frauduleux pour un motif qui vous serait imputable entraînera l'annulation de l'achat.

Les mouvements de trésorerie entre la Cagnotte et le compte bancaire du Client administré par notre partenaire financier sont indépendants de Qipeo tm qui n'accède à aucun moment à ces fonds. Les frais bancaires de crédit sur la Cagnotte sont pris en charge par Qipeo tm.

Tout paiement que nous gérons pour vous, par l'intermédiaire de notre partenaire de paiement, et transférons au Client constitue dans chaque cas le règlement total du tarif dû de l'achat pour le service correspondant.

## 5. Droit de rétractation

Il est rappelé que, dans le cadre des présentes, Qipeo tm n'a pas la qualité de vendeur mais agit comme un intermédiaire entre les Usagers et les Fournisseurs. Qipeo tm assure aussi l'hébergement des services proposés par les Fournisseurs.

Dans le cadre d'une vente à distance, conformément à l'article L221-18 du code de la consommation, le client consommateur (l'Usager) dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation, à compter de la conclusion du contrat sans pénalité ni frais et à condition que la consommation du service ne soit pas entamée.

Ce droit peut être exercé en ligne depuis le justificatif du ticket acheté sur Qipeo tm ou depuis un formulaire sur la page Support. Qipeo tm communiquera, sans délai, au Client un accusé de réception de la rétractation à l'adresse mail renseignée à l'activation du compte MangoPay.

**Cependant, conformément au code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats suivants :**

1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, dont l'exécution a commencé avec son accord préalable et exprès et avec la reconnaissance par lui de la perte de son droit de rétractation, lorsque la prestation aura été pleinement exécutée par le professionnel ;

12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;

13° De fourniture d'un contenu numérique sans support matériel dont l'exécution a commencé avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, lorsque :

a) Il a donné préalablement son consentement exprès pour que l'exécution du contrat commence avant l'expiration du délai de rétractation ; et

b) Il a reconnu qu'il perdra son droit de rétractation ; et

c) Le professionnel a fourni une confirmation de l'accord du consommateur conformément aux dispositions du deuxième alinéa de l'article L. 221-13.

## 6. GARANTIES LEGALES

Selon le type de commandes effectuées via la Plateforme de marché de services, l'Usager consommateur peut bénéficier de plein droit de la part du vendeur :

- De la garantie légale de conformité,
- De la garantie légale contre les vices cachés.

Dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur :

- Bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir à l'encontre du vendeur ;
- Peut choisir entre la réparation ou le remplacement du produit commandé, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L217-9 du Code de la consommation ;

- Est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit durant les 24 mois suivant la délivrance du produit.
- La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir le produit.
- Le client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés conformément à l'article 1641 du Code Civil ; dans ce cas, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à 1644 du Code Civil.

## 7. Remboursements

Depuis l'application Qipeo tm., l'Usager est redirigé vers un lien web contact support et accède à un formulaire de demande de remboursement ; ce formulaire comporte toutes les informations nécessaires en vue d'un remboursement sur la Cagnotte de l'usager qui est générée à la création de compte auprès de notre partenaire financier. La réalisation de ce processus de remboursement sera, à titre commercial, effectué sans application de frais de gestion pour l'usager.

Le remboursement depuis la Cagnotte sur le compte personnel peut être opéré de deux manières : remboursement sur présentation de Pièce d'identité et RIB pour validation par notre partenaire financier, remboursement sur le moyen de paiement CB utilisé pour le crédit de Cagnotte opéré auprès du partenaire financier.

Afin de bénéficier du remboursement, et compte tenu de la prise en charge des frais par Qipeo tm, l'Usager doit avoir respecté les dispositions suivantes :

- Usage non abusif du service,
- Utilisation d'au moins une prestation, au minimum 7 jours avant la demande de remboursement.

## 8. Fonctionnement et activation des services

L'identifiant QR code permet à l'Usager de s'identifier et d'activer des services.

ReseauQipeo permet à l'Usager d'activer des services par l'usage de technologies sans fil entre l'appareil mobile (smartphone, tablette) et l'équipement sur site.

## 9. Correspondances et communications

L'Usager peut suivre ses achats et ses tickets sur son compte Usager. L'Usager reçoit un courrier électronique de confirmation qui contiendra des informations sur tout achat et éventuellement des offres provenant de nos partenaires, si vous l'Usager a accepté de les recevoir.

L'installation de l'application app.qipeo.com donne aussi la possibilité à l'usager de recevoir des notifications en mode connecté ou non, à la condition d'être couvert par un réseau internet.

Afin de finaliser un achat l'Usager est tenu d'utiliser une adresse de courrier électronique valable. Nous excluons toute responsabilité (et ne sommes pas tenus de vérifier) toute adresse de courrier électronique, numéro de téléphone, carte de crédit invalides ou mal renseignés.

## 10. Limitation de responsabilité

Les services et la Plateforme sont accessibles à tout moment, à l'exception des périodes de maintenance, des interruptions résultant d'une faille de sécurité, d'un problème lié aux réseaux, du fait d'un tiers ou en cas de force majeure. Le Client et les Usagers sont informés que la connexion aux services s'effectue via le réseau internet et sont avertis des aléas techniques qui peuvent affecter ce réseau et entraîner des ralentissements ou des indisponibilités. Qipeo tm ne peut être tenu responsable des difficultés d'accès aux services ou à la Plateforme dues à des perturbations du réseau internet.

Les Fournisseurs demeurent responsables de la qualité des services vendus sur la Plateforme.

Qipeo tm ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution d'une commande en cas de force majeure, du fait d'un tiers, du fait du client ou de l'Usager, d'une défaillance du réseau internet ou en cas de refus du paiement par la banque du porteur de la carte bancaire, d'un défaut lié à une fraude ou tout autre évènement indépendant de sa volonté.

Toute plainte ou réclamation à l'encontre de ReseauQipeo ou liée au Service doit être soumise dans les 30 jours suivant le jour de la fin du service. Toute plainte ou réclamation soumise après cette période de 30 jours pourra être rejetée et le demandeur pourra perdre le droit d'exiger une compensation (dommage ou coût). Pour une demande de remboursement, se référer au § 5. *Remboursement*.

La responsabilité de Qipeo tm vis-à-vis des professionnels est limitée à la réparation des dommages directs prévisibles, à l'exclusion des dommages indirects (incluant la perte de chiffre d'affaires, de bénéfices ou la perte de données). Le montant maximal de réparation est limité, toutes causes confondues, au montant HT des services vendus sur une période de trois mois.

## 11. Droits de propriété intellectuelle

L'ensemble des éléments liés à l'architecture de la Plateforme ainsi que les droits de propriété intellectuelle (y compris les droits d'auteur) des contenus, informations et matériels de notre Plateforme, sont la propriété exclusive de AireServices ou, le cas échéant, de ses fournisseurs ou de ses prestataires.

AireServices est propriétaire des droits de propriété intellectuelle sur la Plateforme (sa présentation et son infrastructure y compris). Par conséquent, vous n'êtes pas autorisé à copier, créer des liens (hypers ou profonds) vers le contenu, publier, promouvoir, commercialiser, intégrer ou utiliser de toute autre manière le contenu ou reproduire les marques sans notre autorisation écrite formelle. Toute utilisation non conforme à ce qui précède constituera une violation de nos droits de propriété intellectuelle.

## 12. Traitement des données personnelles

Qipeo tm et/ou les Fournisseurs, selon le cas de figure, est Responsable des traitements non-bancaires dont les finalités sont :

- transmission des informations de création de compte bancaire pour le partenaire de banque et création du compte administratif pour chaque utilisateur
- recherche géographique des aires pour géolocalisation
- achat de services
- gestion de panier
- gestion de quittance et éventuellement de la facturation
- passerelle de paiement
- gestion de Cagnotte chez le partenaire financier
- gestion du support, remboursement, contentieux
- transmissions de données anonymisées pour statistiques et enquête filière

Le prestataire MangoPay est responsable des traitements liés à l'utilisation de ses services et sa politique en matière de protection des données doit être approuvée par les Fournisseurs et les Utilisateurs.

La société Auris Solutions a été désignée comme Délégué à la Protection des Données. Les éventuelles réclamations liées à la protection des données à caractère personnel peuvent être envoyées à [rgpd@auris-solutions.fr](mailto:rgpd@auris-solutions.fr).

Les données à caractère personnel collectées pour les traitements sont celles des clients des services Qipeo tm.

Elles sont destinées à nos services (sous-traitants éventuels compris) et à notre partenaire bancaire.

Vos données ne sont pas utilisées pour d'autres finalités que celles listées ci-dessus.

Par défaut, les données sont conservées 3 ans après la dernière utilisation de nos services, sauf délais légal spécifique (facture par exemple).

Les données techniques sont conservées 1 an.

Conformément à la loi Informatique & Libertés / RGPD, vous avez la possibilité de faire valoir vos droits d'accès, rectification, effacement, opposition, limitation du traitement, portabilité, refus de décision automatisée ou de profilage en adressant un mail au DPO.

Le cas échéant, vous pouvez contacter notre service support pour les exercer. En cas de différend, vous avez la possibilité de saisir la CNIL.

## **12. Loi applicable – médiation**

Les présentes conditions générales d'utilisation ainsi que les ventes de services seront régies et interprétées conformément à la législation Française.

Tout litige avec un professionnel sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de Quimper.

Tout litige avec un consommateur sera soumis aux tribunaux compétents selon le droit commun.

Le consommateur est informé qu'il peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends en cas de contestation. Le Client consommateur peut accéder aux noms, coordonnées et sites internet des médiateurs référencés sur le site [www.mediation-conso.fr](http://www.mediation-conso.fr).

La Commission Européenne met également à disposition une plateforme de résolution des litiges accessible à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## **13. Divers**

Si l'une des dispositions de ces conditions générales d'utilisation est ou devient invalide, non-exécutoire ou non-contraignante, vous demeurez lié par toutes les autres dispositions établies dans ces conditions. Si tel est le cas, les dispositions invalides devront être appliquées sauf disposition d'ordre public nationale contraire et vous acceptez de vous conformer à des dispositions qui auraient les mêmes effets que les termes invalides, non-exécutoires ou non- contraignants de ces conditions générales d'utilisation.