



CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION CHAUFFEURS

Version 2.0 — Date d'entrée en vigueur : 12 août 2026
La présente version remplace intégralement la version du 30 mars 2025.

UPZY — Société à responsabilité limitée — RCS Paris 940 133 820
30 Boulevard de Sébastopol, 75004 Paris, France — contact@up-cab.com

PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales d'utilisation (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 fourniture de Services de Transport. Elles constituent, avec leurs éventuelles annexes et conditions additionnelles, le contrat de prestation de services conclu entre Up! et chaque Chauffeur ou Gestionnaire de Flotte, et tiennent lieu de conditions générales de vente de services au sens de l'article L.441-1 du Code de commerce.

Pour proposer et fournir des Services de Transport via l'Application Up!, vous devez accepter le présent Contrat. L'acceptation intervient par voie électronique, lors de la création du compte ou, pour les Chauffeurs déjà inscrits, lors de la première connexion suivant l'entrée en vigueur de la présente version, au moyen d'une case d'acceptation expresse. Cette acceptation rend la présente version immédiatement applicable et opposable.

Up! exerce une activité de mise en relation par voie électronique au sens des articles L.3141-1 et suivants du Code des transports et est soumise, en qualité de service d'intermédiation en ligne, au règlement (UE) 2019/1150 dit « Platform to Business » (« **P2B** »), au règlement (UE) 2022/2065 dit « Digital Services Act » (« **DSA** »), ainsi qu'aux accords de secteur conclus dans le cadre de l'Autorité des Relations sociales des Plateformes d'Emploi (« **ARPE** ») et homologués par l'autorité administrative.

1. DÉFINITIONS

1.1. Application Up! — désigne l'application mobile mise à disposition des Chauffeurs (Up! Driver) et des Clients (Up!) pour la mise en relation en vue de la fourniture de Services de Transport et détenue par la société UPZY.

1.2. Up!, nous ou notre — désigne UPZY, société à responsabilité limitée immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 940 133 820, dont le siège social est situé 30 Boulevard de Sébastopol, 75004 Paris, France.

1.3. Chauffeur — désigne toute personne physique ou morale (i) titulaire d'un compte sur l'Application Up! Driver et (ii) habilitée à fournir des Services de Transport conformément à la réglementation applicable pendant toute la durée du Contrat, en qualité de chauffeur indépendant, de chauffeur rattaché à un Gestionnaire de Flotte ou de Gestionnaire de Flotte.

1.4. Client — désigne toute personne physique ou morale utilisant l'Application Up! pour solliciter des Services de Transport, pour elle-même ou au bénéfice d'un tiers qu'elle désigne (le « **Bénéficiaire** »).

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, notamment les images, vidéos, textes, logos, polices, interfaces et tout autre document.

1.7. Contrat — désigne l'accord conclu entre le Chauffeur et Up! relatif à l'utilisation de l'Application Up!, constitué des présentes Conditions Générales et de toutes conditions additionnelles acceptées par les parties.

1.8. Chiffre d'Affaires Courses — désigne, pour une Période Mensuelle donnée, la somme toutes taxes comprises des Prix des courses réalisées par le Chauffeur via l'Application Up! au cours de cette période, pourboires exclus.

1.9. Abonnement Progressif Plafonné (ou « **Abonnement** ») — désigne la contrepartie financière mensuelle de l'accès aux Services de Up!, calculée au prorata de l'activité réelle du Chauffeur dans les conditions de l'article 5.1 : quatorze virgule cinq pour cent (14,5 %) du Chiffre d'Affaires Courses de la Période Mensuelle, dans la limite d'un plafond de deux cent quatre-vingt-dix euros (290 €) TTC par Période Mensuelle. En l'absence de course, aucun Abonnement n'est dû. L'Abonnement constitue la principale contrepartie financière due à Up! au titre des Services de Up!, sans préjudice des Frais de Service Techniques définis ci-après. Il ne s'agit pas d'une

commission prélevée sur chaque course mais d'une rémunération globale de la plateforme, calculée en fonction de votre Chiffre d'Affaires Courses réalisé via l'Application Up!.

1.10. Frais de Service Techniques — désignent les frais destinés à couvrir les coûts techniques de fonctionnement de la plateforme (infrastructure, cartographie et navigation, notifications, traitement des paiements et sécurité des données), sans marge bénéficiaire spécifique recherchée par Up! au-delà de la couverture de ces coûts. Ces Frais de Service Techniques sont de quatre virgule soixante-dix-neuf pour cent (4,79 %) du Chiffre d'Affaires Courses.

1.11. Période Mensuelle — désigne chaque période d'un mois décomptée de date à date à compter de la date de validation de l'inscription du Chauffeur (ou, pour les comptes réactivés, de la date de réactivation), et non par mois civil.

1.12. Licence — désigne le droit limité, non exclusif, non cessible et révocable d'utiliser l'Application Up! conformément au Contrat et aux dispositions légales et réglementaires.

1.13. Paiement Intégré — désigne un paiement effectué par un Client via l'Application Up! pour le règlement d'une course, par carte bancaire ou tout autre moyen de paiement électronique proposé dans l'Application.

1.14. Prestataire de Services de Paiement (« PSP ») — désigne l'établissement agréé chargé de la collecte, du cantonnement et du reversement des fonds afférents aux Paiements Intégrés. À la date d'entrée en vigueur des présentes, le PSP est Adyen N.V., établissement de crédit agréé par la Banque centrale des Pays-Bas et habilité à exercer en France. Up! peut substituer un autre prestataire agréé de niveau équivalent dans les conditions de l'article 14.

1.15. Prestataire ou vous — désigne le Chauffeur utilisant l'Application Up! pour fournir des Services de Transport conformément au Contrat et aux dispositions légales et réglementaires.

1.16. Prix — désigne la somme due par le Client au Chauffeur en contrepartie des Services de Transport. Le Prix est déterminé sur la base des tarifs configurés par le Chauffeur dans l'Application, dans les conditions de l'article 4.8, et est affiché au Client avant la confirmation de la Commande.

1.17. Services de Up! — désignent les services technologiques fournis par Up! aux Chauffeurs et aux Clients : mise à disposition de l'Application Up!, mise en relation, outils de gestion, support, et intermédiation dans le traitement des paiements via le PSP. Up! n'est pas un prestataire de transport et n'est pas partie au contrat de transport conclu entre le Chauffeur et le Client.

1.18. Services de Transport — désignent les prestations de transport fournies par un Chauffeur à un Client après acceptation d'une Commande via l'Application Up!.

1.19. Site — désigne le site Internet accessible à l'adresse <https://www.up-cab.com/>, incluant ses sous-pages.

1.20. Gestionnaire de Flotte — désigne un exploitant au sens des articles L.3122-1 et suivants 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 salariés ou prestataires agissant en tant que Chauffeurs. Le Gestionnaire de Flotte peut rattacher sa flotte à son compte et percevoir les reversements correspondant au chiffre d'affaires réalisé par celle-ci.

1.21. Enregistrement de Sécurité — désigne le dispositif d'enregistrement audio et/ou vidéo activable, le cas échéant, pendant une course, dans les conditions de l'article 11.5.

1.22. Minima Sectoriels — désignent les montants minimaux de revenus applicables aux chauffeurs VTC en vertu des accords de secteur homologués conclus dans le cadre de l'ARPE, tels qu'en vigueur au jour de la course.

2. CONCLUSION DU CONTRAT

2.1. Enregistrement en tant que Chauffeur

Avant d'utiliser l'Application Up!, le Chauffeur crée un compte personnel en fournissant l'ensemble des informations requises et en téléversant la documentation nécessaire, précisée dans l'application Up! Driver. Une fois l'inscription validée, Up! ouvre l'accès à l'Application. **Aucune carte bancaire n'est demandée et aucun paiement d'avance n'est exigé** : l'inscription est gratuite et les sommes dues au titre du Contrat sont réglées dans les conditions de l'article 5.

2.2. Vérification des documents

Dans le cadre de l'inscription, le Chauffeur fournit les documents suivants, en cours de validité :

- Pièce d'identité en cours de validité et photo de profil ;
- Permis de conduire ;
- Carte professionnelle VTC ;
- Justificatif d'inscription de l'exploitant au registre des VTC (REVTC) ;
- Carte grise du véhicule utilisé ;
- Attestation d'assurance du véhicule et attestation d'assurance de responsabilité civile professionnelle couvrant le transport onéreux de personnes ;
- Extrait Kbis ou numéro SIREN de l'entreprise pour les indépendants.

Up! peut exiger, à tout moment, 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! procède à des contrôles réguliers. Aucune mise en relation ne peut intervenir tant que l'ensemble des documents requis n'a pas été validé. En cas de non-conformité ou d'expiration d'un document essentiel, Up! peut suspendre temporairement l'accès à l'Application dans les conditions de l'article 13 ; le Chauffeur est informé des motifs de la décision et des démarches permettant d'y remédier.

En cas de fraude, d'usurpation d'identité ou de location de compte, Up! peut bannir définitivement le compte dans les conditions de l'article 13.5. Les sommes dues au titre de l'activité déjà réalisée restent exigibles.

2.3. Indépendance

Up! n'est pas l'employeur des Chauffeurs et n'assume aucune responsabilité sociale à leur égard. Le Chauffeur exerce son activité en toute indépendance et demeure responsable de ses obligations fiscales, sociales et réglementaires. Le Chauffeur organise librement son emploi du temps, choisit ses périodes de connexion à l'Application et demeure libre de travailler simultanément pour d'autres plateformes ou de développer une clientèle propre en dehors de l'Application, sous réserve du respect de la réglementation applicable.

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. Le Chauffeur est responsable de l'exécution des courses et des litiges pouvant survenir avec un Client ; Up! agit uniquement en qualité de plateforme de mise en relation. Toute violation des présentes Conditions Générales peut entraîner les mesures prévues à l'article 13. En aucun cas le Chauffeur n'est autorisé à se présenter comme salarié, mandataire ou représentant de Up! ni à engager Up! vis-à-vis des Clients ou de tiers.

2.5. Déclarations du Chauffeur

En vous inscrivant, que vous soyez une personne physique ou une personne morale, vous déclarez et garantisiez que : vous êtes légalement autorisé à conclure le Contrat et disposez de la capacité juridique requise (notamment pour une personne morale, que vous êtes régulièrement constituée et immatriculée auprès du Registre du commerce et des sociétés) ; vous avez lu et accepté le Contrat ; les informations fournies sont

exactes et complètes ; vous n'autorisez aucun tiers à utiliser votre compte et ne le céderez pas ; vous n'utiliserez pas l'Application à des fins illicites ; vous ne copierez ni ne distribuerez l'Application ou son Contenu sans autorisation écrite ; vous maintiendrez vos informations et documents à jour ; vous respecterez en permanence les lois et réglementations applicables, notamment celles relatives au transport de personnes.

2.6. Coordonnées bancaires

Vous renseignez vos coordonnées bancaires lors de l'enregistrement, exclusivement afin de recevoir les versements qui vous sont dus. Si vous êtes une personne morale, vous indiquez le compte bancaire de votre société. Les versements sont effectués sur le compte renseigné (ou sur le compte du Gestionnaire de Flotte pour les chauffeurs rattachés). Up! ne saurait être tenue responsable d'erreurs de transaction résultant de coordonnées bancaires inexactes. Il vous appartient donc de mettre à jour sur l'Application Up!, en temps voulu, l'ensemble des informations liées à vos coordonnées bancaires.

2.7. Sous-traitance et délégation

Vous acceptez que Up! puisse confier à des prestataires, filiales ou mandataires tout ou partie de tâches opérationnelles, notamment : la vérification des documents d'enregistrement, la gestion de formations, la perception des sommes dues, le traitement des paiements et transferts de fonds, ou l'octroi des licences d'utilisation. Up! demeure responsable envers vous de la bonne exécution du Contrat, sans préjudice de ses recours contre ses sous-traitants.

3. UTILISATION DES SERVICES DE UP!

3.1. Mise en relation, attribution des Commandes et classement

L'Application Up! vous permet de recevoir des demandes de Clients, que vous êtes libre d'accepter ou d'ignorer. Conformément au règlement P2B, Up! décrit ci-après les principaux paramètres déterminant la présentation des Chauffeurs et l'attribution des Commandes :

- **Attribution automatique** : lorsque le Client ne choisit pas de chauffeur, la Commande est proposée aux Chauffeurs en fonction de leur proximité géographique et de leur disponibilité ;
- **Choix par le Client** : le Client peut consulter les profils des Chauffeurs à proximité (photo, catégorie de véhicule, note moyenne) et adresser sa Commande au Chauffeur de son choix ;
- **Chauffeurs favoris** : un Client peut ajouter un Chauffeur à ses favoris et le solliciter directement ; le Chauffeur ayant parrainé un Client est automatiquement ajouté aux favoris de celui-ci (article 5.6.7), ce qui augmente la probabilité d'être sollicité par ce Client ;
- **Notation** : la note moyenne du Chauffeur (article 8) est visible des Clients et peut influencer leur choix. Elle n'entraîne aucun déclassement algorithmique dans l'attribution automatique. Up! ne réduit pas la fréquence de propositions de courses ni ne suspend l'accès à l'Application en raison du seul refus ou de l'ignorance par le Chauffeur de Commandes, sous réserve des cas de fraude ou d'abus caractérisés prévus à l'article 13.

En dehors des paramètres ci-dessus, Up! ne pratique aucun classement ni traitement différencié des Chauffeurs, et ne vend aucun positionnement préférentiel.

3.2. Licence

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.

3.3. Restrictions d'utilisation

Lors de l'utilisation de l'Application Up!, du Site et/ou du Contenu, vous ne devez pas : copier, reproduire ou extraire tout ou partie de l'Application, du Site ou du Contenu sans autorisation écrite ; publier le Contenu sur un support non autorisé ; stocker ou transmettre du contenu illicite ; modifier, désassembler ou tenter d'accéder au code source ; distribuer, sous-licencier, vendre ou louer l'Application ; introduire des programmes malveillants ; tenter d'obtenir un accès non autorisé aux systèmes de Up!.

3.4. Contrepartie financière des Services de Up!

L'utilisation des Services de Up! donne lieu au paiement de l'Abonnement Progressif Plafonné et des Frais de Service Techniques, dans les conditions détaillées à l'article 5. Up! ne facture pas de commission distincte par course au Chauffeur : **la contrepartie des Services de Up! est constituée exclusivement de l'Abonnement Progressif Plafonné et des Frais de Service Techniques** définis à l'article 5, calculés sur la base de votre Chiffre d'Affaires Courses. Aucun autre frais n'est dû par le Chauffeur à Up! au titre de l'utilisation de l'Application, sauf accord exprès et préalable pour des services optionnels distinctement décrits et tarifés.

3.5. Durée et révocation de la Licence

La Licence est consentie pour la durée du Contrat et prend fin de plein droit à sa résiliation.

3.6. Contenus

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 portant atteinte à des droits de propriété intellectuelle, dans les conditions des articles 4.19 et 13.

3.7. Supports promotionnels

Up! peut fournir aux Chauffeurs des autocollants ou supports publicitaires. Leur utilisation est libre ; ils doivent être retirés à la cessation du Contrat.

3.8. Propriété intellectuelle

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

3.9. Liens tiers

L'Application et le Site peuvent contenir des liens vers des sites tiers, dont Up! n'est pas responsable.

3.10. Pluralité de plateformes

Vous êtes libre de travailler simultanément avec d'autres plateformes de mise en relation. Toutefois, un véhicule affichant des autocollants ou éléments promotionnels d'une autre plateforme ne peut être utilisé pour l'exécution de courses Up!.

4. FOURNITURE DES SERVICES DE TRANSPORT

4.1. Mise en relation via Up!

L'Application Up! met en relation un Client et un Chauffeur professionnel inscrit. Lors de chaque demande de course, l'Application indique au Chauffeur la prise en charge, la destination et le Prix, déterminé sur la base des tarifs configurés par le Chauffeur (article 4.8). En acceptant une Commande, 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, et fait son affaire de disposer des équipements nécessaires (véhicule, assurance, smartphone, etc.). Les éventuelles indications d'itinéraire fournies par l'Application ont un caractère purement informatif ; vous conservez la maîtrise du choix de l'itinéraire, sous réserve du respect de la loi et de la sécurité des personnes transportées.

4.2. Obligations générales

Pendant toute la durée d'exécution du Contrat, vous vous engagez à fournir vos services conformément aux lois et règlements applicables, notamment le Code des transports et le Code de la route, et à respecter les règles de la plateforme. Vous êtes seul responsable de toute infraction commise lors de l'exécution de vos prestations.

4.3. Documents légaux et conformité

Pendant toute la durée d'exécution du Contrat, vous devez détenir et maintenir à jour les documents requis pour l'exercice de votre activité (article 2.2). Up! procède à des vérifications régulières, au minimum annuelles. Tout manquement peut entraîner les mesures prévues à l'article 13.

4.4. Cadre réglementaire

Pendant toute la durée d'exécution du Contrat, vous respectez l'ensemble de vos obligations légales, notamment l'apposition de la signalétique VTC sur votre véhicule, la détention de votre carte professionnelle, ainsi que les règles de stationnement et de circulation.

4.5. Exécution des courses

Pendant toute la durée d'exécution du Contrat, vous effectuez chaque course de manière professionnelle, dans l'intérêt du Client, et vous abstenez de tout comportement frauduleux (trajet rallongé, arrêts injustifiés, etc.). Vous conservez une liberté totale d'organisation de votre emploi du temps et restez libre d'accepter ou non toute demande de course.

4.6. Liberté d'activité

L'utilisation de l'Application est entièrement flexible : vous choisissez vos périodes de connexion et de travail. Le refus ou l'ignorance d'une course n'entraîne aucune pénalité ni aucun impact sur votre accès à la plateforme ou sur l'attribution des Commandes. En particulier, Up! ne procède à aucune déconnexion, suspension ou limitation de votre compte en raison du seul taux d'acceptation des Commandes.

4.7. Frais à votre charge

Vous supportez l'ensemble des frais liés à votre activité (entretien du véhicule, carburant ou énergie, forfait mobile, assurances, etc.) et veillez à disposer d'un accès Internet suffisant.

4.8. Fixation du Prix des courses et Minima Sectoriels

Vous fixez librement vos tarifs. Vous configurez dans l'Application vos propres paramètres tarifaires : prise en charge, prix au kilomètre et prix à la minute, ou tarif forfaitaire. Le Prix de chaque course est calculé sur la base des tarifs que vous avez configurés et est affiché au Client avant la confirmation de la Commande ; il n'évolue pas en cours de course, sous réserve des articles 4.9 et 4.10. Ce principe s'applique à l'ensemble des Commandes, qu'elles résultent d'une attribution automatique, d'un choix du Client parmi les Chauffeurs à proximité, d'une catégorie de véhicule ou d'une sollicitation directe en qualité de Chauffeur favori.

L'Application applique automatiquement des planchers tarifaires garantissant le respect des Minima Sectoriels issus des accords ARPE homologués, en vigueur au jour de la course. Ces planchers constituent des minima légaux ou conventionnels que l'Application veille à respecter, sans préjudice de votre liberté de fixer des tarifs supérieurs — à la date des présentes : un revenu minimal net de neuf euros (9 €) par course, un revenu minimal de trente euros (30 €) nets par heure d'activité et une indemnisation kilométrique minimale d'un euro (1 €) net par kilomètre parcouru en course. Ces montants suivent de plein droit les évolutions des accords de secteur, sans qu'une modification des présentes soit nécessaire ; Up! en informe les Chauffeurs par tout moyen approprié.

4.9. Tarification anticipée

Certaines courses, notamment programmées, peuvent être proposées à un tarif déterminé à l'avance sur la base de vos paramètres tarifaires. En cas de modification importante du trajet (changement de destination, rallongement significatif, circulation anormale), un ajustement tarifaire peut être appliqué selon les mêmes paramètres.

4.10. Révision du tarif en cas d'anomalie

Up! peut procéder à des vérifications a posteriori et réajuster le Prix d'une course en cas d'anomalie technique, de suspicion de fraude, de réclamation légitime d'un Client ou d'oubli de clôture de course. Ces ajustements sont justifiés, proportionnés et notifiés. En cas de désaccord, vous pouvez formuler une réclamation via le support, dans les conditions de l'article 4.13.

4.11. Choix du paiement par le Client

Le Client peut, à sa seule discrétion, régler sa course directement auprès du Chauffeur (espèces ou tout moyen accepté par ce dernier) ou via le Paiement Intégré. En cas de paiement direct, il vous incombe de percevoir le montant total (toutes taxes comprises) de la course.

4.12. Pourboires

Le Client peut vous accorder un pourboire. Aucun frais ni prélèvement n'est appliqué par Up! sur les pourboires, qui n'entrent pas dans l'assiette de l'Abonnement ni des Frais de Service Techniques. Vous demeurez responsable de vos obligations fiscales y afférentes.

4.13. Facturation des courses et contestations

À la fin de chaque course, un reçu est automatiquement généré pour le Client, et un récapitulatif de la course et de vos revenus est disponible dans votre tableau de bord. Vous disposez d'un délai de **sept (7) jours calendaires** à compter de la mise à disposition du récapitulatif pour signaler toute erreur via l'assistance intégrée. À défaut de contestation dans ce délai, le montant est réputé accepté, sans préjudice de vos droits légaux.

4.14. Annulation par le Client

Le Client peut annuler une course avant sa prise en charge. Si l'annulation intervient plus de cinq (5) minutes après la Commande, une indemnité forfaitaire de cinq euros (5 €) nets vous est versée sur le portefeuille de votre compte, afin de compenser le temps ou le déplacement engagé. Cette indemnité n'entre pas dans l'assiette de l'Abonnement ni des Frais de Service Techniques.

4.15. Dégâts au véhicule

En cas de dommage ou de salissure causé par un Client ou un passager, vous pouvez lui réclamer une indemnisation. En cas de refus, vous pouvez en informer Up! via l'Application ; Up! s'efforcera d'obtenir un dédommagement en votre nom, sans garantie de résultat ni prise en charge des frais de réparation ou de nettoyage.

4.16. Obligations fiscales et sociales

Vous respectez vos obligations fiscales et sociales (déclarations, TVA, impôt, cotisations). En cas de demande officielle des autorités, Up! transmettra les informations relatives à votre activité conformément à la loi. En cas de manquement persistant après mise en demeure, Up! peut suspendre les reversements jusqu'à régularisation, puis mettre en œuvre l'article 13.

4.17. Mandat de facturation

Vous autorisez Up! à émettre les factures des courses en votre nom et pour votre compte. Ces documents sont disponibles dans votre espace chauffeur ; vous restez seul redevable de vos obligations fiscales. Les informations légales de votre entreprise doivent être maintenues à jour ; toute modification est communiquée

sous 48 heures. Chaque facture porte la mention : « Facture émise par Up! pour le compte de [Nom du Chauffeur ou de l'Entreprise] ».

4.18. Comportements illicites

En cas d'utilisation de l'Application contraire à la loi ou aux présentes Conditions, Up! peut retirer ou restreindre tout contenu ou comportement inapproprié, suspendre les paiements associés à l'activité en cause le temps des vérifications, et mettre en œuvre les mesures de l'article 13.

4.19. Contenus téléversés

Tout contenu que vous publiez via l'Application relève de votre responsabilité. Up! peut le retirer en cas de signalement ou de non-conformité, conformément au DSA. Vous pouvez contester ce retrait via le système interne de traitement des réclamations (article 13.7), avec éléments justificatifs à l'appui.

4.20. Objets interdits à bord

Sont notamment interdits à bord : (i) les armes à feu et leurs composants, armes blanches, munitions ou tout objet conçu pour blesser ; (ii) les produits dangereux, inflammables, explosifs, radioactifs ou toxiques ; (iii) les drogues et substances illicites, sauf exception légale (usage médical justifié) ; (iv) tout objet interdit par la loi ou soumis à autorisation spécifique. Le Chauffeur peut refuser une course en cas de transport de tels objets. En cas de non-respect, Up! peut mettre en œuvre l'article 13 et signaler les faits aux autorités.

4.21. Courses au bénéfice d'un tiers

Un Client peut commander une course au bénéfice d'un tiers qu'il désigne (le Bénéficiaire). Le nom du Bénéficiaire vous est communiqué dans la Commande ; il vous appartient de vérifier, lors de la prise en charge, que le passager correspond au Bénéficiaire désigné. La course exécutée au profit du Bénéficiaire désigné est réputée régulièrement exécutée au titre de la Commande. En cas de doute sérieux sur l'identité du passager, vous pouvez refuser la prise en charge et le signaler via l'Application.

5. CONDITIONS FINANCIÈRES

5.1. Abonnement Progressif Plafonné

5.1.1. Principe. L'accès aux Services de Up! est consenti moyennant un Abonnement mensuel dont le montant est **progressif**, car calculé au prorata de votre activité réelle, et **plafonné**. Pour chaque Période Mensuelle, l'Abonnement est égal à **14,5 % du Chiffre d'Affaires Courses** de la période, **dans la limite de 290 € TTC**. Le Chiffre d'Affaires Courses pris en compte pour ce calcul correspond à la somme toutes taxes comprises des Prix des courses réalisées via l'Application au cours de la Période Mensuelle, pourboires exclus. Il ne s'agit pas d'un forfait fixe payé d'avance : si vous roulez moins, vous payez moins ; en l'absence de course au cours d'une Période Mensuelle, **aucun Abonnement n'est dû**.

5.1.2. Plafond. Une fois le plafond de 290 € TTC atteint au cours d'une Période Mensuelle, l'Abonnement n'augmente plus, quel que soit le volume de courses supplémentaires réalisé au cours de la même période. Seuls les Frais de Service Techniques restent applicables aux courses supplémentaires.

5.1.3. Exigibilité et règlement. L'Abonnement est calculé au fil de la Période Mensuelle et devient exigible à son terme. **Aucune carte bancaire n'est enregistrée et aucun paiement d'avance n'est exigé** : le montant dû est réglé par compensation avec les sommes collectées pour votre compte au titre des Paiements Intégrés (article 6). Si le solde disponible est insuffisant, notamment en cas de courses majoritairement réglées en direct, le solde restant dû fait l'objet d'une facture payable sous quinze (15) jours ; à défaut de règlement, l'article 5.7 s'applique.

5.1.4. Prorata d'entrée et de sortie. L'Abonnement étant calculé au prorata du Chiffre d'Affaires Courses effectivement réalisé, aucune régularisation prorata temporis n'est nécessaire en cas d'entrée ou de sortie en cours de Période Mensuelle : seul le Chiffre d'Affaires Courses réalisé jusqu'à la date d'effet de la résiliation est pris en compte, le plafond de 290 € TTC demeurant inchangé.

5.2. Frais de Service Techniques

Les Frais de Service Techniques s'élèvent à **4,79 % du Chiffre d'Affaires Courses**. Ils s'appliquent à l'ensemble des courses, y compris celles réalisées après que le plafond de l'Abonnement a été atteint. Ils sont destinés à couvrir les coûts techniques de fonctionnement de la plateforme — infrastructure, cartographie et navigation, notifications, traitement des paiements — et sont calibrés à cette seule fin, sans marge bénéficiaire recherchée par Up!. Ils sont exigibles et réglés dans les mêmes conditions que l'Abonnement (article 5.1.3). Aucun frais de paiement supplémentaire n'est facturé au Chauffeur au titre des Paiements Intégrés.

5.3. Plafond global

Il résulte des articles 5.1 et 5.2 que la contrepartie totale due à Up! au titre d'une Période Mensuelle ne peut excéder **19,29 % du Chiffre d'Affaires Courses** de la période, toutes taxes comprises, et décroît en proportion au-delà du seuil d'atteinte du plafond de l'Abonnement.

5.4. Taxes et factures

Les taux et montants visés au présent article 5 s'entendent **toutes taxes comprises** (TVA au taux en vigueur incluse, actuellement 20 %). Up! met à disposition du Chauffeur, dans son espace personnel, une facture mensuelle détaillant l'Abonnement et les Frais de Service Techniques de la Période Mensuelle écoulée, conforme aux exigences de la facturation électronique (article 17.4).

5.5. Absence de commission sur les courses

La contrepartie des Services de Up! est exclusivement constituée de l'Abonnement Progressif Plafonné et des Frais de Service Techniques définis ci-dessus, calculés sur la base de votre Chiffre d'Affaires Courses, sans autre commission ni frais variables prélevés par Up! sur le Prix de chaque course.

5.6. Programme d'affiliation — parrainage de Clients

5.6.1. Objet. Up! met à disposition de l'ensemble des Chauffeurs un programme d'affiliation permettant de parrainer de nouveaux Clients via un lien ou code personnel, afin de récompenser les Chauffeurs contribuant au développement du réseau.

5.6.2. Conditions de validité. Un Client est valablement affilié lorsque, cumulativement : il a utilisé le lien ou code du Chauffeur lors de son inscription ; il a finalisé intégralement son inscription (validation d'identité, vérification de l'adresse e-mail et du numéro de téléphone, enregistrement d'un moyen de paiement valide) ; et il n'était pas déjà inscrit sur la plateforme sous quelque forme que ce soit.

5.6.3. Rémunération. Le Chauffeur perçoit une prime de cinq euros (5 €) par Client valablement affilié, et une prime complémentaire de trois euros (3 €) lorsque le Client affilié effectue sa première course via l'Application, quel que soit le Chauffeur l'exécutant.

5.6.4. Seuil et plafonnement. Les primes deviennent exigibles à compter du seizième (16e) Client valablement affilié, pour l'ensemble des Clients affiliés à partir de ce seuil. Le total des primes versées au titre d'une Période Mensuelle est plafonné au montant de l'Abonnement dû par le Chauffeur au titre de la même période.

5.6.5. Versement. Les primes sont versées entre le premier (M+1) et le troisième (M+3) mois suivant celui au cours duquel les conditions d'éligibilité sont remplies, sous réserve de validation par Up!, qui peut vérifier les inscriptions et suspendre tout paiement en cas de suspicion de fraude, doublon ou inscription fictive. Les primes ne sont pas rétroactives.

5.6.6. Fraude. Toute utilisation abusive ou frauduleuse du programme (comptes fictifs, auto-parrainage, manipulation des données) entraîne la suppression du droit à rémunération et la mise en œuvre de l'article 13, sans préjudice de toute action judiciaire.

5.6.7. Avantage associé. Le Chauffeur ayant parrainé un Client est automatiquement ajouté à la liste des chauffeurs favoris de ce Client, ce qui lui permet d'être sollicité en priorité par celui-ci pour ses futures demandes. Cet avantage constitue un traitement différencié divulgué au titre de l'article 3.1.

5.6.8. Modification du programme. Up! peut modifier, suspendre ou clore le programme d'affiliation dans les conditions et délais de l'article 14. Les primes acquises avant la date d'effet de la modification restent dues.

5.7. Défaut de paiement

En cas de non-règlement des sommes dues à leur échéance, Up! adresse un rappel puis, à défaut de régularisation, une mise en demeure par écrit. Si la mise en demeure demeure sans effet pendant sept (7) jours, Up! peut suspendre l'accès à l'Application jusqu'à régularisation, puis, en cas de persistance, résilier le Contrat dans les conditions de l'article 13. Les pénalités de retard légales entre professionnels (art. L.441-10 C. com.) et l'indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 € sont applicables.

6. PAIEMENTS INTÉGRÉS

6.1. Collecte des fonds par le Prestataire de Services de Paiement

Lorsque le Client règle une course via le Paiement Intégré, les fonds correspondants sont collectés et conservés par le PSP, établissement agréé, sur des comptes dédiés distincts des comptes propres de Up!, pour le compte du Chauffeur. **Up! n'entre pas en possession des fonds** : elle transmet au PSP les instructions de reversement conformément au Contrat. En acceptant les présentes, vous adhérez, en tant que de besoin, aux conditions du PSP applicables aux sous-marchands, qui vous sont rendues accessibles dans l'Application, et vous autorisez Up! à transmettre au PSP, en votre nom et pour votre compte, les informations nécessaires à votre identification (obligations de connaissance client du PSP) et l'ensemble des instructions de reversement et de compensation nécessaires à l'exécution des Paiements Intégrés.

6.2. Neutralité sur le mode de paiement

Vous vous engagez à ne pas inciter les Clients à refuser le Paiement Intégré ni à préférer un paiement en espèces. Le Client est libre de son moyen de paiement. Up! ne facture pas de frais supplémentaires au Client en fonction du mode de paiement choisi, sauf indication contraire expresse portée à sa connaissance avant la confirmation de la Commande.

6.3. Reversements

Les montants qui vous sont dus sont reversés au minimum chaque semaine (hors jours fériés) sur le compte bancaire renseigné, ou selon la fréquence que vous sélectionnez dans Menu > Portefeuille. Le montant reversé correspond aux sommes collectées au titre de vos courses et pourboires, déduction faite, par compensation, de l'Abonnement et des Frais de Service Techniques exigibles ainsi que des éventuels ajustements (bonus, primes, régularisations). **Aucun frais de paiement n'est déduit en sus** : les coûts du PSP sont couverts par les Frais de Service Techniques.

6.4. Consultation

Un relevé des montants perçus, reversés et ajustés est disponible dans Menu > Portefeuille.

6.5. Paiements échoués

Si le paiement du Client échoue, Up! ne garantit pas le versement du montant correspondant. Up! et le PSP s'efforcent de recouvrer la somme auprès du Client et vous la reversent en cas de succès. Un litige de paiement

(impayé, contestation bancaire) relatif à une course déterminée peut donner lieu à un ajustement motivé, notifié dans votre espace personnel et contestable dans les conditions de l'article 4.13.

6.6. Vérification du passager

Il vous appartient de vérifier que le passager pris en charge correspond au Client ou au Bénéficiaire désigné dans la Commande (article 4.21). Si une course est exécutée au profit d'une personne étrangère à la Commande et que le Client en conteste le paiement, Up! peut annuler le versement de la course après examen contradictoire des éléments.

6.7. Rôle d'intermédiaire

L'intermédiation de Up! et du PSP dans l'encaissement ne fait pas de Up! une partie au contrat de transport. Vous demeurez pleinement responsable de vos obligations contractuelles, légales et fiscales liées à la prestation.

6.8. Informations à signaler

Vous informez Up! sans délai de toute circonstance susceptible d'affecter les encaissements ou reversements (changement de compte bancaire, litige significatif, activité suspecte).

7. ASSISTANCE

Une assistance gratuite vous est fournie pour répondre à vos questions et résoudre les problèmes techniques, via l'Application ou à l'adresse contact@up-cab.com. Elle peut être assurée par Up! ou par l'un de ses prestataires.

8. ÉVALUATIONS ET NOTATION

8.1. Après chaque course, le Client peut évaluer le Chauffeur au moyen d'une note de 1 à 5 étoiles et, le cas échéant, d'un commentaire facultatif. La note moyenne est visible des Clients avant confirmation d'une réservation.

8.2. Fonctionnement de la notation. Chaque Chauffeur débute avec une note de référence de cinq (5) étoiles. La note moyenne affichée résulte d'un calcul pondéré tenant compte du volume d'évaluations reçues, conçu pour éviter qu'un faible nombre d'évaluations ne pénalise indûment un Chauffeur, notamment en début d'activité. Les principaux paramètres de ce calcul sont décrits dans l'Application et constituent, avec l'article 3.1, l'information sur les paramètres de classement exigée par le règlement P2B.

8.3. Les évaluations doivent être laissées de bonne foi. Vous pouvez signaler toute note ou commentaire abusif depuis votre espace chauffeur ; Up! se réserve le droit de supprimer tout contenu inexact, diffamatoire ou contraire à ses règles, dans les conditions du DSA.

9. ANALYSES DE MARCHÉ ET CAMPAGNES

9.1. Up! peut vous adresser, via l'Application ou tout autre canal, des données de marché ou des suggestions d'optimisation (pics de demande, zones actives, périodes propices). Ces indications sont fournies à titre informatif, sans valeur contractuelle.

9.2. Up! peut mettre en place des campagnes promotionnelles ponctuelles à destination des Clients. Lorsqu'une campagne affecte le Prix perçu par le Chauffeur, elle est financée par Up! ou soumise à l'accord préalable du Chauffeur ; en aucun cas elle ne peut conduire à un revenu inférieur aux Minima Sectoriels.

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 fournisseur des outils nécessaires.

10.2. Indépendance. Vous êtes libre de vous connecter ou non, de choisir vos horaires, et d'accepter ou non les demandes. Vous demeurez un entrepreneur indépendant et pouvez exercer toute autre activité.

10.3. Rôle limité de Up!. Up! ne fournit aucun service de transport ; elle propose des outils de réservation, de communication et d'intermédiation de paiement, et émet des factures en votre nom (article 4.17). Le prix de la Course est encaissé par un prestataire de services de paiement agréé ("PSP"), qui collecte les fonds pour le compte du Chauffeur puis les lui reverse, après déduction des sommes éventuellement dues par ce dernier à Up! au titre de l'utilisation de la Plateforme. Up! n'est pas établissement de paiement et n'encaisse pas les fonds pour son propre compte.

10.4. Absence de subordination. Aucune disposition du Contrat ne saurait être interprétée comme créant 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. Garantie. Vous garantisiez Up! contre les réclamations de tiers directement imputables à un manquement de votre part dans l'exécution du contrat de transport ou au non-respect de vos obligations légales, dans la limite des préjudices effectivement subis et dûment justifiés.

10.6. Responsabilité du fait des Clients. Up! décline toute responsabilité pour les comportements, actions ou omissions d'un Client. Il vous appartient de signaler tout incident via les canaux prévus.

11. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

11.1. Les données personnelles des Chauffeurs et Gestionnaires de Flotte sont traitées conformément à la Politique de Confidentialité Chauffeurs, consultable à l'adresse <https://up-cab.com/confidentialite-chauffeurs>, qui précise les finalités, bases légales, destinataires, durées de conservation et droits des personnes.

11.2. Rôles. Up! agit en qualité de responsable du traitement pour les traitements liés au fonctionnement de la plateforme (gestion des comptes, mise en relation, paiement, sécurité, obligations légales). Le Chauffeur agit en qualité de responsable de ses propres traitements pour les données des Clients dont il aurait connaissance dans le cadre de l'exécution des courses, et s'engage à les traiter conformément à la réglementation, à ne pas les réutiliser à d'autres fins et à en préserver la confidentialité.

11.3. Géolocalisation. L'Application collecte les données de géolocalisation du Chauffeur lorsque celui-ci est connecté en disponibilité ou en course, aux fins de mise en relation, de suivi des courses, de sécurité, de facturation et de preuve. Ce traitement repose sur l'exécution du Contrat et sur l'intérêt légitime de Up! à assurer la sécurité des utilisateurs et la bonne exécution des Services. La géolocalisation cesse lorsque le Chauffeur se déconnecte. Les trajets de course sont conservés pendant douze (12) mois, sauf litige, incident ou obligation légale justifiant une conservation plus longue.

11.4. Durées de conservation. Sauf durées spécifiques prévues par la Politique de Confidentialité ou la loi : les données de compte et documents contractuels sont conservés pendant la durée du Contrat puis archivés cinq (5) ans à des fins probatoires ; les pièces comptables sont conservées dix (10) ans ; les données relatives aux paiements sont conservées selon les durées applicables au PSP.

11.5. Enregistrement de Sécurité. L'Application permet, le cas échéant, à des fins exclusives de prévention et de preuve des incidents, l'activation par le Chauffeur (dashcam) ou par le Client d'un Enregistrement de Sécurité audio et/ou vidéo pendant la course. L'ensemble des parties présentes à bord sont informées de l'activation par l'Application. Les enregistrements sont chiffrés, transmis et conservés sur les serveurs de Up! hébergés en France ; ils ne sont pas stockés sur les téléphones et ne sont accessibles ni par le Chauffeur ni par le Client. Seuls les personnels habilités de Up! peuvent y accéder, en cas d'incident signalé, de litige, de réquisition judiciaire ou

d'obligation légale. Les enregistrements sont conservés trente (30) jours au maximum, puis supprimés, sauf incident, litige ou réquisition justifiant une conservation prolongée limitée à ce besoin. Le Chauffeur s'interdit tout dispositif d'enregistrement propre non déclaré ne respectant pas ces garanties.

L'activation de l'Enregistrement de Sécurité est facultative et ne peut être utilisée qu'en présence d'un motif raisonnable lié à la sécurité des personnes ou à la prévention d'un incident. Up! met en place des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir la confidentialité et l'intégrité des enregistrements, conformément à la réglementation sur les données à caractère personnel.

11.6. Confidentialité. Les informations confidentielles échangées entre Up! et les Prestataires ne peuvent être communiquées à des tiers sans accord écrit préalable, sauf obligation légale ou demande d'une autorité compétente.

12. RESPONSABILITÉ

12.1. Up! ne garantit pas un fonctionnement continu ou exempt d'erreurs de l'Application. La fréquence des mises en relation dépend de la demande des Clients ; aucun revenu minimal ni volume d'activité n'est garanti, sans préjudice des Minima Sectoriels applicables aux courses effectivement réalisées.

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 ou d'exploitation. La responsabilité totale de Up! au titre du Contrat est plafonnée, tous dommages confondus survenus au cours des douze (12) derniers mois, au montant total des sommes que vous avez versées à Up! (Abonnement et Frais de Service Techniques) au cours de ces douze (12) mois, sans pouvoir être inférieure à cinq cents euros (500 €). Cette limitation ne s'applique pas en cas de dommages corporels ou de décès, de faute lourde ou intentionnelle, ou de dol. Elle ne saurait non plus avoir pour effet de priver de toute portée les obligations essentielles mises à la charge de Up! au titre des présentes.

12.3. Up! ne garantit ni la disponibilité constante de courses ni le comportement des Clients. Elle met en œuvre des moyens techniques raisonnables pour sécuriser le fonctionnement de la plateforme.

12.4. Vous êtes seul responsable du respect de vos obligations légales, réglementaires et contractuelles.

12.5. Up! n'est pas responsable de l'exécution du contrat de transport conclu entre vous et un Client. Si Up! devait indemniser un tiers ou engager des frais du fait d'un manquement qui vous est imputable, vous rembourserez les sommes dûment justifiées dans un délai de trente (30) jours suivant la demande motivée.

12.6. Tout manquement à vos obligations fiscales et sociales vous expose à devoir indemniser Up! des conséquences directes d'un redressement ou d'une sanction qui en résulterait pour elle.

12.7. Lorsqu'un Gestionnaire de Flotte rattache des Chauffeurs à son compte, il répond du respect par ces derniers de l'ensemble des obligations légales et contractuelles et garantit qu'ils disposent des autorisations requises (permis, assurance, carte VTC, inscription au registre). En cas de non-conformité, Up! peut engager la responsabilité du Gestionnaire.

13. DURÉE, SUSPENSION ET RÉSILIATION

13.1. Entrée en vigueur. Le Contrat prend effet à compter de la validation par Up! de votre inscription et de la création de votre compte, pour une durée indéterminée.

13.2. Résiliation par le Chauffeur. Vous pouvez mettre fin au Contrat à **tout moment, sans frais, sans pénalité et sans préavis**, par notification écrite à contact@up-cab.com ou depuis votre espace personnel. La résiliation prend effet au plus tard sept (7) jours ouvrés après réception. L'Abonnement et les Frais de Service Techniques ne sont dus qu'à raison du Chiffre d'Affaires Courses réalisé jusqu'à la date d'effet (article 5.1.4) ; aucun montant forfaitaire de sortie n'est exigible.

13.3. Résiliation par Up! pour motif légitime. Up! peut résilier le Contrat pour tout motif légitime moyennant un préavis minimum de trente (30) jours, notifié par écrit sur support durable et accompagné d'un exposé des motifs. Vous pouvez formuler vos observations via le système interne de traitement des réclamations avant la prise d'effet.

13.4. Procédure préalable aux mesures individuelles. Conformément à l'accord de secteur du 2 avril 2024 relatif aux conditions de rupture des relations commerciales et au règlement P2B, toute suspension ou résiliation à l'initiative de Up! (hors cas de l'article 13.5) est précédée : (i) d'une information écrite du Chauffeur exposant les faits reprochés et les éléments retenus ; (ii) d'un délai raisonnable permettant au Chauffeur de présenter ses observations et, lorsque le manquement est régularisable, d'y remédier ; (iii) et, en cas de mesure prise, d'une notification motivée mentionnant les voies de contestation. Les mesures sont proportionnées à la gravité et à la répétition des faits ; un avertissement précède la suspension chaque fois que la nature du manquement le permet.

13.5. Résiliation immédiate. Up! peut résilier le Contrat avec effet immédiat, sans préavis, en cas : d'obligation légale ou réglementaire lui imposant de cesser ses services à votre égard ; de nécessité de prévenir un risque grave pour la sécurité des personnes, la plateforme ou ses utilisateurs ; de violations répétées du Contrat dûment constatées ; de fraude, d'usurpation d'identité, de prêt ou location de compte ; d'absence de documents réglementaires en cours de validité ; ou de comportements violents ou gravement répréhensibles envers des Clients ou des représentants de Up!. La notification expose les motifs et les voies de contestation.

13.6. Suspension conservatoire. En cas de suspicion sérieuse de fraude ou de manquement grave, Up! peut suspendre le compte à titre conservatoire pendant la durée strictement nécessaire à l'enquête, avec notification écrite motivée. À l'issue, la suspension est levée ou la procédure des articles 13.3 à 13.5 est mise en œuvre. Les sommes correspondant aux courses déjà réalisées et non contestées demeurent reversées.

13.7. Contestation. Conformément aux règlements P2B et DSA, vous pouvez contester toute mesure de restriction, suspension ou résiliation via le système interne de traitement des réclamations, accessible dans l'Application ou à l'adresse <https://up-cab.com/contact>. Les réclamations sont traitées dans un délai raisonnable et les décisions sont motivées.

13.8. Abus du système de réclamations. Up! peut suspendre temporairement l'accès au système de réclamations en cas d'abus manifeste (fréquence, mauvaise foi, caractère infondé répété), conformément au DSA.

14. MODIFICATIONS

14.1. Up! peut modifier les présentes Conditions Générales et les caractéristiques des Services moyennant un préavis minimum de **quinze (15) jours** avant l'entrée en vigueur des modifications, porté à un délai supérieur lorsque les modifications exigent des adaptations techniques ou commerciales significatives de votre part. Le préavis ne s'applique pas lorsque : (i) une obligation légale ou réglementaire impose une modification immédiate ; ou (ii) une modification urgente est nécessaire pour prévenir un danger imminent (cybersécurité, fraude, atteinte à la plateforme ou aux utilisateurs).

14.2. La notification intervient sur support durable (e-mail et/ou notification dans l'Application). Si vous refusez les modifications, vous pouvez résilier le Contrat sans frais avant leur entrée en vigueur, dans les conditions de l'article 13.2. La poursuite de l'utilisation de l'Application après l'entrée en vigueur vaut acceptation. Vous pouvez également renoncer expressément au préavis par une action affirmative (acceptation expresse dans l'Application).

14.3. Up! peut effectuer des ajustements techniques ou mises à jour sans notification préalable, dès lors qu'ils n'altèrent pas substantiellement le Contrat.

15. LITIGES, DROIT APPLICABLE ET COMPÉTENCE

15.1. Le Contrat est régi par le droit français.

15.2. Réclamations. Tout litige lié à l'exécution du Contrat peut être soumis au système interne de traitement des réclamations (article 13.7).

15.3. Médiation. En cas de différend persistant relatif à la validité, l'exécution ou l'interprétation du Contrat, les parties s'efforceront de le résoudre à l'amiable, y compris par la médiation. Conformément au règlement P2B, Up! identifie le Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (CMAP — 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 Paris, www.cmap.fr) comme médiateur avec lequel elle est disposée à engager une médiation. Les frais de médiation sont partagés dans les conditions de l'article 12 du règlement P2B. La médiation ne prive aucune partie de son droit d'agir en justice.

15.4. À défaut de résolution amiable, les tribunaux du ressort du siège social de Up! seront compétents, sauf disposition impérative contraire.

16. COORDONNÉES

16.1. Vous maintenez à jour vos coordonnées (adresse postale, e-mail, téléphone) dans l'Application et informez Up! de toute modification. En cas d'informations obsolètes, Up! ne saurait être tenue responsable de la non-réception d'informations importantes.

16.2. Les coordonnées officielles de Up! sont disponibles à l'adresse <https://up-cab.com/contact>.

17. DISPOSITIONS FINALES

17.1. Nullité partielle. Si une stipulation du Contrat est jugée invalide ou inapplicable, elle sera remplacée par une stipulation valide se rapprochant le plus possible de l'intention initiale ; les autres stipulations demeurent en vigueur.

17.2. Cession. Le Prestataire ne peut céder ses droits et obligations sans l'accord écrit préalable de Up!.

17.3. Notifications. Toute communication est valablement délivrée par e-mail à l'adresse enregistrée, via l'interface de l'Application, ou par tout autre écrit (recommandé avec AR, remise en main propre contre décharge, courrier électronique accompagné d'un accusé de réception électronique automatique). Elle est réputée reçue : immédiatement en cas de remise en main propre ou via l'Application ; sous 48 heures en cas d'envoi électronique sans message d'erreur ; à la date de réception mentionnée sur l'avis en cas d'envoi recommandé ou, à la date de réception de l'accusé de réception électronique automatique en cas d'utilisation d'un courriel.

17.4. Facturation électronique. Les parties se conforment à la réforme de la facturation électronique : Up! et le Chauffeur sont en mesure de recevoir des factures électroniques via une plateforme agréée à compter du 1er septembre 2026, et d'en émettre selon le calendrier légal qui leur est applicable. Le mandat de facturation de l'article 4.17 s'exécute dans le respect de ces exigences.

17.5. Force majeure. Aucune partie ne sera responsable d'un manquement causé par un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. Si l'empêchement excède trente (30) jours, chaque partie peut résilier le Contrat sans indemnité.

17.6. Intégralité. Le Contrat exprime l'intégralité de l'accord des parties relatif à son objet et remplace tout accord antérieur ayant le même objet, en ce compris la version des Conditions Générales du 30 mars 2025.