

# CONTRAT DE PARTENARIAT COMMERCIAL

**Entre**

**SAS CLV exploitant sous le nom commercial «Tut Tut»,**

**Inscrite au RCS de AVIGNON sous le numéro 887 681 591,**

**Ayant son siège social 114 Route des Rémouleurs à AVIGNON (84000),**

**Prise en la personne de Monsieur Vincent CHABBERT, Président Direction Général en exercice,**

**Ci-après dénommée « la société Tut Tut » ou « Tut Tut ».**

**Et**

**Société \_\_\_\_\_ ,**

**Inscrite au RCS de \_\_\_\_\_ sous le numéro \_\_\_\_\_,**

**Ayant son siège social situé \_\_\_\_\_,**

**Prise en la personne de \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ en exercice,**

**Ci-après dénommée « Point de vente ».**



## SOMMAIRE

<b>SOMMAIRE</b> .....	<b>2</b>
<b>PREAMBULE</b> : .....	<b>2</b>
<b>DEFINITIONS</b> .....	<b>3</b>
<b>ARTICLE 1: OBJET DU CONTRAT</b> .....	<b>4</b>
<b>ARTICLE 2 : DUREE DU CONTRAT</b> .....	<b>4</b>
<b>ARTICLE 3 : RUPTURE DU CONTRAT</b> .....	<b>4</b>
<b>ARTICLE 4 : ENGAGEMENTS DE LA SOCIETE TUT TUT</b> .....	<b>4</b>
<b>ARTICLE 5: ENGAGEMENTS DU POINT DE VENTE</b> .....	<b>5</b>
<b>ARTICLE 6 : CLAUSE DE LOYAUTE ET DE BON SENS</b> .....	<b>6</b>
<b>ARTICLE 7 : DROIT DE MARQUE</b> .....	<b>7</b>
<b>ARTICLE 8 : CESSION DU CONTRAT</b> .....	<b>7</b>
<b>ARTICLE 9 : DROIT APPLICABLE</b> .....	<b>7</b>
<b>ARTICLE 10 : DIFFERENDS</b> .....	<b>7</b>
<b>ARTICLE 11 : OBLIGATION DE COMMUNICATION</b> .....	<b>7</b>
<b>ANNEXE 1 : PROCEDURES DE RECLAMATIONS</b> .....	<b>8</b>

## PREAMBULE :

La société TUT TUT édite une plateforme de mise en relation de personnes aux fins de transport au bénéfice du Point de vente, d'un ou plusieurs colis, par un Coursier à l'occasion d'un déplacement effectué par ce dernier à titre privé pour son compte ou par un transporteur professionnel.

Le Point de vente exploite un fonds de commerce sous l'enseigne \_\_\_\_\_ .

Les parties souhaitent mettre en place un partenariat commercial.

Ainsi, il est convenu au terme des présentes.

## DEFINITIONS

Dans le présent Contrat, les mots ou expressions commençant avec une majuscule auront la signification suivante :

« **Activation de la Course** » : désigne le commencement de la Course par un Coursier ou Transporteur en possession du colis, signifier soit par la saisie de la clé d'activation, soit par la saisie manuelle du Coursier du commencement de la Course, soit par l'activation manuelle de Tut Tut.

« **Annonce** » : désigne l'ensemble des éléments et données (textuelles et visuelles) déposé par un Point de vente, en vue du transport d'un ou plusieurs Colis, diffusé sur la Plateforme

« **Vendeur** » : désigne la société ayant procédé à son Inscription sur la Plateforme afin de bénéficier du service de mise en relation avec un Coursier ou d'un Transporteur aux fins de livraison, par ce dernier, d'un ou plusieurs colis soit en qualité d'expéditeur.

« **Client** » : désigne le particulier ou professionnel ayant effectué l'achat du Colis et désigné comme destinataire du Colis à livré sur la Plateforme.

« **Colis** » : désigne le ou les « Biens » destiné(s) à être transporté(s) et ne devant pas contenir de biens interdits tels que listés en annexe 1

« **Commentaire** » : désigne un commentaire d'appréciation laissé par un utilisateur à l'issue d'une Course.

« **Confirmation d'une Annonce** » : désigne la mise en ligne de l'annonce confirmé par le paiement du tarif

« **Confirmation de Course** » : désigne la confirmation de réception du Colis par le destinataire

« **Confirmation de Livraison** » : désigne la prise en charge par un Coursier ou un Transporteur du Colis, signifié par la saisie du code d'activation transmis par le Point de vente.

« **Course** » : désigne le transport d'un Colis effectué par un Coursier ou un Transporteur.

« **Coursier** » : désigne un particulier ayant procédé à son Inscription sur la Plateforme dans la catégorie Coursier afin de bénéficier du service de mise en relation avec un Point de vente et assurer à son bénéfice la livraison d'un ou plusieurs Colis à l'occasion d'un déplacement à titre privé pour son propre compte.

« **Inscription** » : désigne le processus de création d'un Compte par un Utilisateur sur la Plateforme.

« **Point de retrait** » : désigne le lieu indiqué par le Point de vente où le Coursier doit venir récupérer la Colis à livrer.

« **Réservation d'une Course** » : désigne l'acceptation par un Coursier ou un Transporteur d'une Annonce.

« **Service** » : désigne la mise en relation d'un Point de vente d'une part et d'un Coursier ou d'un Transporteur d'autre part, en vue de la livraison d'un ou plusieurs colis.

« **Plateforme** » : désigne la plateforme de mise en relation accessible sur le site internet [www.tut-tut.com](http://www.tut-tut.com) et/ou sur une des applications mobiles (notamment ios et android)

« **Tarif** » : désigne le Tarif payé par le Point de vente pour le transport d'un ou plusieurs Colis et calculé sur la base d'une grille tarifaire établie en fonction de plusieurs critères renseignés lors du dépôt d'une Annonce

« **Transporteur** » : désigne un transporteur professionnel ayant procédé à son Inscription sur la Plateforme dans la catégorie Transporteur afin de bénéficier du service de mise en relation avec un Point de vente et assurer à son bénéfice la livraison d'un ou plusieurs colis

« **Utilisateurs** » désigne un Point de vente, un Coursier, un Transporteur , un destinataire ou toute personne utilisant la Plateforme même non titulaire d'un Compte

## ARTICLE 1: OBJET DU CONTRAT

La présente convention est un contrat de partenariat commercial.

La société TUT TUT met à disposition du Point de vente sa Plateforme de mise en relation avec sa communauté de Coursier Tut Tut en vue de réaliser une mission de cotransportage, autrement dit un service de livraison collaboratif à domicile au bénéfice des Clients pour leurs achats en magasin et/ou sur le site internet.

Une fois son Inscription effectuée, le Point de vente dispose d'un accès à la Plateforme disponible sur le site internet de la société Tut Tut : [www.tut-tut.com](http://www.tut-tut.com).

Il est d'ores et déjà expressément convenu dans le cadre des présentes que le Point de vente est libre de facturer librement au client le montant de la prestation de livraison.

## ARTICLE 2 : DUREE DU CONTRAT

Le présent contrat est conclu pour une durée initiale d'un an, renouvelable annuellement par tacite reconduction.

Si l'une des parties ne souhaite pas que le contrat soit reconduit, elle doit en avertir son contractant sans qu'aucun préavis ne soit nécessaire.

## ARTICLE 3 : RUPTURE DU CONTRAT

Le présent contrat peut être rompu par chacune des parties à tout moment et sans préavis.

La notification de la rupture du contrat peut se faire par tout moyen à la convenance des parties, dès lors que cette notification est claire et non équivoque.

*(NB : La présente clause de rupture a été insérée dans le contrat afin de rassurer l'entreprise sur sa possibilité de sortir facilement dudit contrat, sans préavis ni formalité. Néanmoins, si l'entreprise souhaite encadrer la rupture, notamment via l'insertion d'un préavis, la société TUT TUT ne s'y oppose pas. Également, l'absence de formalisme de la rupture est prévue dans un souci d'instauration d'une relation de confiance. Si l'entreprise préfère une formalité de type LRAR, la société TUT TUT accepte de modifier le contrat en ce sens).*

## ARTICLE 4 : ENGAGEMENTS DE LA SOCIETE TUT TUT

### ENGAGEMENT DE MOYENS :

La société Tut Tut s'engage à assurer la mise en relation entre le Client, le Point de vente et la communauté des Coursiers via la Plateforme, et de mettre à disposition du Point de vente les moyens suivants :

– Un service support actif situé en France, ouvert du lundi au samedi de 08 heures 30 à 20 heures 30.

Ce service client téléphonique est accessible à toute personne, qu'il s'agisse du client final, de le Point de vente, ou du coursier.

– Le Point de vente aura à sa disposition une ligne dédiée à nos partenaires qu'il pourra contacter 7 jours sur 7 et 8h30 à 20h30. Ce numéro est disponible sur son portail commerçant Tut Tut.

- La société TUT TUT s'engage à mettre tout les moyens appropriés pour optimiser la communauté des Coursiers et à mettre à disposition du Point de vente des outils de communications adaptés.

- La société TUT TUT s'engage à communiquer au Point de vente les coordonnées du responsable de secteur afin que celui-ci soit disponible dans les meilleurs délais.

- L'accès à la solution est disponible 24h/24 7j/7. L'accès peut néanmoins être momentanément interrompu pour des raisons de maintenance ou toute autre raison technique dépendamment ou indépendamment de notre volonté. En cas d'interruption des services, la société TUT TUT s'engage à informer dans les meilleurs délais le Point de vente et tout mettre en œuvre pour rétablir les services.
- Contrôler et modifier sans délai toute Annonce diffusée par le Point de vente et, en cas d'anomalie constatée, informer le Point de vente dans les meilleurs délais.
- Communiquer aux Coursiers toutes les informations renseignées sur l'Annonce, telles que définies par le Point de vente.
- Informer le Point de vente et son Client, dans les meilleurs délais en cas de difficultés rencontrées par les Coursiers dans l'exécution du Service ou de la Course.
- Prendre toutes les dispositions nécessaires pour offrir un Service de qualité au Point de vente et son Client, notamment en excluant momentanément ou définitivement les Coursiers qui ne respecteraient pas la Charte Etique (Annexe 2, des CGU).

## ENGAGEMENTS DE RESULTATS

La société TUT TUT assure la mise en relation entre le Client et le Coursier pour toute demande de livraison, sur le créneau de livraison défini sur l'Annonce.

En cas d'impossibilité d'exécution du Service sur les critères définis par l'Annonce, Tut Tut prendra la responsabilité de contacter le Client et le Point de vente pour convenir des nouvelles conditions d'exécution de livraison, soit sur le créneau suivant ou en convenant d'un nouveau créneau de livraison qui serait au minimum :

- dans la journée, pour toute Course programmée avant 16h00.
- le lendemain, pour toute Course programmée après 16h00.

Afin de garantir le Service, Tut Tut se réserve le droit de recourir à un autre prestataire pouvant effectuer la Course dans les dispositions mentionnés sur l'Annonce.

Toutes les dispositions seront prises par Tut Tut pour garantir et suivre les conditions de livraison, la satisfaction du Client et le respect des heures d'ouvertures du Point de vente.

## GARANTIE DES COLIS

– En cas de vol ou de casse à l'occasion de la Course, la société TUT TUT prend en charge la responsabilité du Coursier en remboursant au magasin dans les 7 jours ouvrés la totalité du prix du Colis tel que payé par le client, sur justificatif de la valeur marchande du Colis, dans la limite de 2000 € TTC.

– La société TUT TUT et le Point de Vente ne seront pas tenu pour responsable de de la casse ou du vol du Colis résultant d'une consigne de livraison établie entre le Client et le Coursier qui ne serait pas mentionné dans l'Annonce. Dans ce cas les responsabilités civiles du Client et du Coursier seront engagées.

*(NB : l'intérêt de cette clause est qu'en cas de vol ou de casse le Point de vente reprogramme immédiatement une livraison afin que le client final soit satisfait).*

## ARTICLE 5: ENGAGEMENTS DU POINT DE VENTE

### RESPONSABILITE DU POINT DE VENTE :

- remplir l'ensemble des champs obligatoires figurant sur la Plateforme ;

- accepter les Conditions Générales d'Utilisation de Tut Tut.
- communiquer à ses collaborateurs les Identifiants d'accès à la Plateforme sous sa responsabilité.
- envoyer à Tut Tut, par le biais de la Plateforme ou par mail (contact@tut-tut.com) toutes pièces justificatives sollicitées et qui pourront varier en fonction des modalités de paiement choisies par le Point de vente. Si des informations requises venaient à périmer ou à être modifiées postérieurement à l'Inscription, le Point de vente s'engage à mettre son Compte à jour dans les plus brefs délais.
- préparer la commande de son Client pour la mettre à disposition du Coursier sur le créneau de la Course.
- vérifier la réussite de la saisie du code de collecte par le Coursier qui se présente au Point de vente avant de lui délivrer le Colis.
- définir et paramétrer un périmètre de livraison maximum approprié à son activité dans la limite de 30km, en sélectionnant les codes postaux adéquats.
- prendre la responsabilité exclusive du conditionnement des Colis auxquels il doit apporter le plus grand soin pour garantir des conditions de transport optimales durant la Course. Exemple : Assurer le maintien de la chaîne du froid des produits frais en fournissant aux Coursiers le contenant adapté.
- prendre la responsabilité du chargement du Colis dans le véhicule/ moyen de transport du Coursier ou du Transporteur.
- en cas de doute sur l'état sanitaire ou la mise en sécurité du Colis dans le véhicule du Coursier, le Point de vente peut refuser la prise en charge du Colis par le Coursier, et devra contacter la société Tut Tut afin de remettre en ligne l'Annonce pour un nouveau Coursier.
- informer le Client que la livraison du Colis est effectuée par la société Tut Tut.

## INFORMATION DE L'OFFRE DE SERVICE TUT TUT :

- Le Point de vente s'engage à donner toute la visibilité nécessaire sur le Service TUT TUT notamment par le biais de PLV en magasin mentionnant l'existence d'un service de livraison collaboratif à domicile, ainsi que par une information à la clientèle sur son site de vente en ligne.
- Le Point de vente s'engage à communiquer sur l'application Tut Tut Coursier pour optimiser la communauté locale de Coursiers.
- Mettre à disposition en magasin et/ou sur son site internet les CGU de Tut Tut pour ses Utilisateurs.

## ARTICLE 6 : CLAUSE DE LOYAUTE ET DE BON SENS

Les parties s'engagent réciproquement à une obligation générale de loyauté.

Dans le cadre du présent contrat, les parties s'engagent à une pleine collaboration. Chacune des parties devra notamment tenir compte des indications et recommandations que l'autre partie pourrait être amenée à formuler dans le cadre de son exécution ainsi qu'à répondre dans les meilleurs délais à toute demande de renseignements de l'autre partie.

Elles mettront en commun leurs connaissances nécessaires à l'exécution et à la bonne réalisation des prestations. Elles s'engagent à mettre tout en œuvre pour ne pas empêcher, entraver ou retarder l'exécution du présent contrat.

Chaque partie communiquera à l'autre, dès qu'elle en a connaissance et dans la mesure du possible de manière suffisamment documentée, tout événement susceptible d'influer sur la bonne fin des

prestations en vue de permettre à l'autre partie de prendre les dispositions qui lui sembleront les plus appropriées.

## ARTICLE 7 : DROIT DE MARQUE

La société TUT TUT est seule titulaire du droit d'usage de la marque TUT TUT.

## ARTICLE 8 : CESSION DU CONTRAT

Il est expressément convenu que le Point de vente n'a pas la possibilité de céder, à titre gracieux ou onéreux, les droits et obligations visés aux présentes, sans l'accord écrit préalable et express de la société TUT TUT.

## ARTICLE 9 : DROIT APPLICABLE

Toutes les clauses figurant au présent contrat sont soumises au droit Français.

## ARTICLE 10 : DIFFERENDS

Pour le cas où un litige naîtrait entre les parties du fait de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat, les parties conviennent préalablement à toute action en Justice que toute réclamation fera l'objet d'une procédure de réclamation (annexe 1) ou d'une mise en demeure préalable par courrier recommandé avec demande d'avis de réception.

Tout contentieux relevant de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat relève à titre dérogatoire de la compétence du Tribunal de commerce d'AVIGNON.

## ARTICLE 11 : OBLIGATION DE COMMUNICATION

Le point de vente s'engage à communiquer sur le service de livraison à domicile auprès de sa clientèle tout au long de la durée du partenariat avec Tut Tut par de la PLV et sur les réseaux sociaux.

Le point de vente s'engage à communiquer sur l'application mobile Tut Tut Coursiers afin d'optimiser la communauté des Coursiers locale tout au long de la durée du partenariat avec Tut Tut

Dans le cas où ces engagements ne seraient pas respectés, la société Tut Tut décline toute responsabilité quant à la garantie de résultat du service.

**Date de démarrage du service : \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / 2022**

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / 2022

En deux exemplaires.

La société TUT TUT

Le Point de vente

## ANNEXE 1 : PROCEDURES DE RECLAMATIONS

### ARTICLE .S ENDOMMAGÉ.S / MANQUANT.S

Etape	Acteur	Actions
1	LE CLIENT	Signale sa réclamation au point de vente
2	LE POINT DE VENTE	Propose à son client : <b>Solution 1</b> : Le remboursement des articles endommagés/ manquants <b>OU</b> <b>Solution 2</b> : Le renouvellement de la commande ET de la livraison pour les articles endommagés / manquants
3	LE POINT DE VENTE	Transmet à Tut Tut par email : <a href="mailto:contact@tut-tut.com">contact@tut-tut.com</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le bon de livraison et/ou la facture détaillée de la commande initiale, en surlignant les articles concernés</li> <li>- Une facture libellée à <i>CLV- Tut Tut, 114 route des rémouleurs 84000 AVIGNON</i> du montant des articles concernés (<b>solution 1</b>) ou du montant des articles concernés + des frais de livraison pour le renouvellement (<b>solution 2</b>).</li> </ul>
4	Tut Tut	À réception des justificatifs ci-dessus, effectue un virement bancaire au Point de vente <b><u>du total de la facture.</u></b>

### SUSPICION DE VOL / VOL

Etape	Acteur	Actions
1	Tut Tut	Remarque une anomalie sur le délai de livraison d'une course « en cours » : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contacte immédiatement le coursier (qui peut avoir un problème sur la route, une panne de batterie de téléphone ou simplement oublié de valider la course)</li> </ul> <u>Si pas de nouvelle :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contacte le client pour vérifier le statut de la livraison, et l'informe d'un retard exceptionnel</li> <li>- Convient de ses disponibilités dans la journée (ou du lendemain si le litige intervient en fin de journée).</li> <li>- Contacte le Point de vente pour signaler l'anomalie sur la livraison et anticiper un cas de vol de marchandise</li> </ul>
2	LE POINT DE VENTE	Lorsque le vol est avéré (aucune réponse du coursier dans les 2h qui suivent la collecte) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Renouvelle la commande de son client pour mise à disposition au plus tôt selon les disponibilités de ce dernier.</li> <li>- Programme une nouvelle livraison pour client</li> <li>- Envoi par email à Tut Tut : <a href="mailto:contact@tut-tut.com">contact@tut-tut.com</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Le bon de livraison et/ou la facture détaillée de la commande du client, en surlignant les articles concernés</li> <li>o Une facture libellée à <i>CLV- Tut Tut, 114 route des rémouleurs 84000 AVIGNON</i> du montant de la commande + des frais de livraison.</li> </ul> </li> </ul>
3	Tut Tut	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Effectue le remboursement intégral de la facture par virement bancaire au Point de vente</li> <li>- Suspend définitivement le coursier de la communauté</li> <li>- Prend toutes les dispositions nécessaires</li> </ul>