

# Conditions générales flowbird .

Conditions générales pour le service flowbird - décembre 2018

## Article 1. Préambule

FLOWBIRD SAS a mis en place un service dénommé flowbird permettant aux utilisateurs d'effectuer à distance le paiement. pour le compte de collectivités ou d'exploitants, de leurs droits de stationnement.

FLOWBIRD SAS est un intermédiaire technique entre la collectivité ou l'exploitant et L'utilisateur qui au moyen d'une plateforme permet d'acheter de manière simplifiée du temps de stationnement auprès des collectivités et/ou des exploitants en payant avec une carte bancaire depuis un téléphone ou un ordinateur, selon les options retenues par la collectivité et/ou l'exploitant.

## Article 2. Mise en garde

L'utilisateur déclare avoir reçu de FLOWBIRD SAS toutes les informations et mises en garde inhérentes à l'utilisation du service flowbird proposé, lui permettant de prendre la mesure technique et juridique des conséquences d'un achat sur un tel espace électronique.

La création du compte flowbird et/ou l'utilisation du service flowbird emporte de l'utilisateur l'adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales d'utilisation.

L'utilisateur reconnaît être parfaitement informé du fait que son accord concernant le contenu des présentes conditions générales d'utilisation ne nécessite pas la signature manuscrite de ce document et qu'il dispose néanmoins de la faculté de le sauvegarder et de l'imprimer en se connectant sur le site flowbird: [www.flowbird.fr](http://www.flowbird.fr), étant précisé que ces opérations relèvent de sa seule responsabilité.

FLOWBIRD SAS rappelle à l'utilisateur que l'utilisation d'un téléphone portable ou tout autre appareil en conduisant peut être dangereuse. FLOWBIRD SAS recommande de ne pas utiliser ce service en conduisant un véhicule. La responsabilité de FLOWBIRD SAS ne saurait être engagée pour tout dommage ou accident causé par l'utilisation illégale du service flowbird ou du compte en conduisant un véhicule.

## Article 3. Définitions

Dans les présentes conditions générales d'utilisation, les termes suivants ont la signification indiquée ci-dessous:

Applications mobiles flowbird: applications disponibles sur les plateformes de téléchargement dédiées aux types d'appareils mobiles supportés par le service flowbird.

Compte flowbird: compte technique permettant à l'utilisateur de s'identifier sur le service flowbird créé par l'utilisateur ou en son nom lors de son inscription soit sur le site internet [my.flowbird.com](http://my.flowbird.com), soit sur l'application mobile flowbird, soit sur le site web mobile [m.flowbird.com](http://m.flowbird.com).

Exploitant: personne morale ou collectivité exploitant le service de stationnement.

Service flowbird ou service: service fourni par FLOWBIRD SAS permettant de s'acquitter des droits de stationnement conformément aux dispositions des présentes.

Site internet flowbird: site internet codétenu et contrôlé par FLOWBIRD SAS ainsi que tout successeur d'un tel site, actuellement situé à l'adresse suivante: flowbird.fr.

Site web mobile flowbird: site internet mobile codétenu et contrôlé par FLOWBIRD SAS ainsi que tout successeur d'un tel site, actuellement situé à l'adresse suivante: m.flowbird.fr

L'utilisateur: personne qui a établi le compte.

Téléphone de l'utilisateur: téléphone utilisé par l'utilisateur ayant les fonctionnalités et abonnements requis (forfait voix et/ou data) pour accéder au service, ou numéro de téléphone mobile renseigné dans le compte.

Ticket: récapitulatif de la commande relative aux droits de stationnement figurant sur l'écran d'accueil des applications mobiles flowbird et des sites internet constitué des éléments définis à l'article 8.

FLOWBIRD SAS: société qui exploite le service flowbird.

Les «données à caractère personnel» sont toutes les données qui peuvent se référer directement ou indirectement à une personne physique conformément à l'article 4, paragraphe I, du règlement général sur les données à caractère personnel, 2016/679.

#### **Article 4. Objet**

FLOWBIRD SAS propose un service de paiement de droits de stationnement à distance. dénommé flowbird à la demande de collectivités ou d'exploitants. Les présentes conditions générales d'utilisation définissent les conditions d'utilisation du service flowbird par l'utilisateur.

#### **Article 5. Acceptation des conditions générales d'utilisation**

Toute confirmation par l'utilisateur d'un paiement des droits de stationnement. quel que soit le média de paiement utilisé (site web mobile, applications mobiles, site internet flowbird, serveur vocal interactif, centre d'appel, sms). matérialise de sa part, l'acceptation pleine et entière des présentes conditions générales d'utilisation.

L'utilisateur reconnaît alors avoir pris connaissance à la création de son compte des conditions générales d'utilisation. et au moment du paiement des conditions particulières de vente énoncées (coût du ou des service(s), durée de stationnement. etc...) Et déclare expressément les accepter sans réserve.

Les présentes conditions générales d'utilisation s'appliquent pendant toute la durée de leur mise en ligne sur le site internet flowbird. Les conditions générales d'utilisation prévaudront sur toutes les autres conditions figurant dans tout autre document.

La version des conditions générales d'utilisation opposable à l'utilisateur est celle figurant sur le site [www.flowbird.fr](http://www.flowbird.fr) au moment de la validation du paiement.

#### **Article 6. Modification**

FLOWBIRD SAS se réserve le droit de modifier et mettre à jour à tout moment l'accès au site ainsi que les conditions générales d'utilisation. Ces modifications et mises à jour s'imposent à l'utilisateur qui doit en conséquence se référer régulièrement à cette rubrique pour vérifier les conditions générales d'utilisation en vigueur.

Afin de bénéficier de l'intégralité des services, l'utilisateur doit accepter les nouvelles conditions générales d'utilisation.

L'utilisateur dispose, avant de confirmer l'achat du titre de stationnement, d'un mécanisme lui permettant de corriger ou de modifier ses choix. Ce mécanisme est accessible à chacune des étapes du processus de saisie de son achat.

## **Article 7. Création et gestion du compte flowbird**

FLOWBIRD SAS a pour rôle de faciliter l'achat des droit de stationnement depuis un téléphone ou internet en évitant de saisir les données de carte bancaire à chaque achat.

Afin de personnaliser l'environnement de chaque utilisateur et finaliser la création du compte de chaque utilisateur, les informations suivantes sont a minima requises:

- e-mail
- login
- n ° de téléphone
- code pin défini pour l'accès au service flowbird
- code postal
- informations bancaires: numéro de carte, date d'expiration, nom du porteur de la carte, cryptogramme de sécurité

L'identifiant ou le numéro de téléphone ou la plaque, couplé au pin valent preuve de l'identité de l'utilisateur et engagent sur tout paiement réalisé par leur intermédiaire.

L'utilisateur s'engage à fournir des informations réelles et à maintenir à jour les informations nécessaires à l'utilisation du compte. L'utilisateur s'engage à ne pas déformer son identité et/ou à ne pas donner de fausse identité.

FLOWBIRD SAS se réserve le droit de mettre fin ou de suspendre le compte de l'utilisateur si celui-ci contient des informations incorrectes ou fausses.

Sauf s'agissant des éléments fournis par FLOWBIRD SAS, l'utilisateur est et reste exclusivement responsable du contenu de son compte flowbird. L'utilisateur s'engage à tenir le contenu à jour ainsi qu'à le maintenir exact, complet et actualisé en permanence.

L'utilisateur supportera seul les conséquences qui pourraient résulter de toute utilisation par des tiers qui auraient eu connaissance de ceux-ci, à moins qu'il ne démontre que la connaissance de son identifiant et de son mot de passe résulte d'une faute de FLOWBIRD SAS.

## **Article 8. Utilisation du service flowbird**

Le compte permet d'utiliser le service flowbird auprès de tous les exploitants ou les collectivités proposant le service flowbird en France.

### **8.1. Commencer une transaction**

L'opération peut s'effectuer, selon les canaux activés dans cette ville:

- en suivant les étapes requises sur le site web mobile
- en suivant les étapes requises sur les applications mobiles
- en suivant les étapes requises sur le site web
- en suivant les étapes requises sur le serveur vocal interactif
- en suivant les étapes requises par sms
- en suivant les étapes requises par le centre d'appel
- par tout autre moyen proposé ultérieurement

La sélection de la zone de stationnement est effectuée soit par géolocalisation, soit par adresse, soit par code zone. Cette zone définit le(s) tarif(s) de parking en vigueur. L'utilisateur s'assurera que la zone choisie correspond à la zone dans laquelle le véhicule pour lequel les droits de stationnement sont acquis se trouve. Toute erreur expose l'utilisateur à une contravention.

Le choix (éventuel) du type d'usager est de la responsabilité de l'utilisateur. L'utilisateur sélectionnant un type d'usager pour lequel il n'a pas acquis les droits auprès de la ville, s'expose à une contravention.

Dans le cas d'un paiement initialisé par sms, le paiement sera directement effectué conformément aux informations transmises par l'usager pour le véhicule enregistré comme « véhicule par défaut » (modifiable sur le site web).

FLOWBIRD SAS ne peut être tenu responsable d'un choix frauduleux, ou résultant d'une erreur de zone ou de type d'usager de la part de l'utilisateur.

Le tarif inclut le coût du parking en cohérence avec celui déterminé par la collectivité ou l'exploitant, le coût du service et des options choisies, ainsi que les taxes applicables.

Après validation du paiement, le montant des droits de stationnement est débité sur le compte associé à la carte bancaire renseignée dans le compte flowbird. Le paiement est effectué en euros.

Le ticket ne sera considéré comme valide par l'utilisateur que dans le cas suivant:

- affichage du ticket dans la liste des tickets en cours de son compte s'il a payé par le site web, le site web mobile, ou les applications (l'interface tickets en cours est accessible via tous ces médias).
- réception du sms de confirmation s'il a payé par sms
- confirmation orale lors du paiement via le serveur vocal ou centre d'appel

La confirmation ou le rejet du paiement est acheminée auprès de l'utilisateur dans les meilleurs délais. En cas de doute sur la confirmation ou le rejet du paiement, et/ou en l'absence de confirmation ou de rejet du paiement, l'utilisateur doit se rapprocher du service client. Dans ce cas, le ticket étant susceptible de n'avoir fait l'objet d'aucune validation, l'utilisateur est invité à s'acquitter de ses droits de stationnement par tout autre moyen mis à sa disposition. A défaut, il s'expose à une contravention, dont FLOWBIRD SAS ne saurait être responsable.

Le bon déroulement du paiement est lié au maintien à jour par l'utilisateur de ses coordonnées bancaires. L'utilisateur s'engage à ne pas effectuer de paiement si la carte est périmée ou si son compte n'est pas suffisamment provisionné.

FLOWBIRD SAS ne saurait être responsable du risque éventuel de contravention survenue durant la période entre le stationnement effectif par le client et la validation du ticket.

L'utilisation de ce service implique l'acceptation par l'utilisateur que certaines de ses données soient communiquées à des tiers, notamment pour le traitement du paiement.

Dès l'achèvement du temps de stationnement d'un ticket, le client pourra, selon son choix, le consulter, l'exporter, et/ou l'imprimer via le site internet flowbird.

Tout nouveau ticket acheté sans être auprès du véhicule comporte un risque éventuel de contravention entre les deux tickets dont FLOWBIRD SAS ne saurait être responsable.

### **8.2. Extension du ticket**

L'utilisateur peut à tout moment étendre un ticket en cours via l'interface « tickets en cours », sous réserve que le ticket ne soit pas arrivé à échéance, qu'il n'ait pas atteint le temps de stationnement maximum établi dans la politique tarifaire de la collectivité et/ou de l'exploitant, et que la collectivité et/ou l'exploitant accepte l'extension de tickets.

### **8.3. Informations figurant sur le ticket**

Le ticket comporte les informations suivantes:

- un horaire de début et de fin de stationnement, et/ou une durée de stationnement
- un montant correspondant total
- un montant du titre de stationnement
- une zone de stationnement
- un type d'usager (s'il est autre que le type d'usager standard)
- un numéro de plaque minéralogique

## **Article 9. Tarif, paiement**

L'enregistrement et l'utilisation du compte sont gratuits, hors frais de communication et abonnement facturés par l'opérateur de téléphonie, téléphonie mobile et/ou accès à internet de l'utilisateur, hors frais d'équipement pour permettre de télécharger l'application et/ou accéder au service.

L'utilisation du service flowbird entre dans le cadre défini par la collectivité et/ou par l'exploitant, notamment et sans que cette liste soit limitative: les tarifs, les paliers tarifaires, les limites de temps de stationnement, les minimums ou maximums tarifaires appliqués, les durées de stationnement, les horaires, les modalités d'extension.

Les prix et les frais de services de stationnement de l'exploitant et ou de la collectivité seront ceux qu'il aura définis par ces derniers et en vigueur à la date de l'utilisation du service.

Pour chaque achat validé par l'utilisateur, le montant de l'opération, incluant les taxes applicables et les frais de service éventuels de l'exploitant ou de la collectivité, sera facturé sur le compte bancaire associé à la carte bancaire renseignée dans le compte.

L'utilisation du service flowbird vient en complément des autres dispositifs de paiement disponibles notamment sur l'horodateur (paiement par pièces ou carte bancaire ou carte prépayée).

Dans le cas où le service flowbird serait interrompu pour des raisons techniques ou pour toute autre raison, le paiement des droits de stationnement doit être effectué par l'utilisateur au moyen des autres dispositifs de paiement disponibles.

Un historique des transactions est disponible sur l'espace dédié du site internet de flowbird.

FLOWBIRD SAS mettra en œuvre les moyens nécessaires à la conservation d'un historique limité à une durée minimale d'un an.

## **Article 10. Traitement des données et confidentialité**

**10.1** Afin de pouvoir fournir le service demandé par le client, flowbird devra traiter certaines informations à caractère personnel de ce dernier. Ceci est réalisé dans le cadre du contrat et de son exécution. dans le but de fournir un meilleur service (en ligne) et. le cas échéant, de se conformer aux obligations légales. mais également à des fins de marketing (sous réserve d'autorisation), ou dans le but d'organiser plus efficacement les processus métier de Flowbird SAS, ou pour prévenir la fraude (par exemple lorsqu'un client tente de s'inscrire à nouveau alors que Flowbird SAS a résilié un accord antérieur avec ce client parce que ce client a agi en violation des conditions générales).

**10.2** flowbird traite toujours ces données à caractère personnel de manière appropriée et en accord avec les dispositions du règlement général sur la protection des données et leur application locale.

**10.3** Flowbird SAS prend les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour protéger les données à caractère personnel contre toute perte ou toute autre forme de traitement illicite, en tenant compte de l'état de l'art et de la nature du traitement.

**10.4** Les données à caractère personnel mises à disposition par le client à flowbird ne seront traitées que dans le cadre des activités commerciales de Flowbird SAS et dans le cadre de l'exécution du contrat signé par le client.

**10.5** A chaque fois que Flowbird SAS partage des données à caractère personnel d'un client, le fournisseur s'engage à respecter le processus de traitement des données à caractère personnel. Dans ce cas. le fournisseur informera le client de la manière dont il traite ses informations à caractère personnel. Le client devra vérifier sur le site web du fournisseur les informations concernant le traitement des données personnelles.

**10.6.** Pour plus d'informations sur le traitement des données à caractère personnel par flowbird, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité et la politique des cookies sur le site [www.flowbird.fr](http://www.flowbird.fr)

### Sécurité des paiements

les données bancaires utilisées (numéro de carte. date d'expiration. numéro de sécurité) sont gérées de manière sécurisée par un prestataire bancaire ayant fait l'objet d'une certification pci dss (payment card industry data security standard) ou équivalent.

## **Article 11. Responsabilité**

FLOWBIRD SAS sera uniquement responsable des pertes ou dommages directs causés par sa négligence ou sa faute intentionnelle. En tout état de cause la responsabilité de FLOWBIRD SAS sera limitée à un montant s'élevant au maximum au montant du ticket.

Sauf preuve d'une faute de sa part. FLOWBIRD SAS ne peut être tenu pour responsable des dommages de toute nature, tant matériels qu'immatériels qui pourraient résulter d'une mauvaise utilisation du site internet flowbird. du site web mobile, des applications smartphone, du sms, du serveur vocal interactif et/ou du centre d'appel.

La responsabilité de FLOWBIRD SAS ne saurait en particulier, être engagée pour tout risque inhérent à l'utilisation d'internet, tel que notamment suspension du service, intrusion ou présence de virus informatiques, perte de fichiers. dysfonctionnement et/ou interruption des réseaux mobiles ou de tout autre usage frauduleux d'usurpation d'identité et/ou de données personnelles.

Les opérations de paiement en ligne étant complexes et impliquant de nombreuses parties intervenantes, il est ainsi expressément reconnu que la responsabilité de FLOWBIRD SAS ne pourra être recherchée que du fait de circonstances se situant sur la partie d'infrastructure qu'elle gère et sur laquelle elle exerce un pouvoir de contrôle. Aucune responsabilité de quelque sorte que ce soit ne pourra dès lors être recherchée pour des faits dont l'origine se situe en amont ou en aval. Notamment, tout dommage issu d'un refus de paiement avec la carte de l'utilisateur, d'un défaut de fonctionnement d'un tiers (par exemple défaut de connectivité internet avec les processeurs de paiement, etc.) Ne saurait engager la responsabilité de FLOWBIRD SAS. Il ne peut être dérogé à la présente clause.

FLOWBIRD SAS n'est pas responsable des dommages subis par l'utilisateur ou des tiers résultant d'un cas de force majeure ou d'un évènement sur lequel FLOWBIRD SAS n'a aucune maîtrise.

## **Article 12. Licence sur les logiciels et autres droits de propriété intellectuelle**

FLOWBIRD SAS octroie à l'utilisateur, qui l'accepte, une licence d'accès limité à ses sites internet flowbird, aux applications smartphone uniquement pour son utilisation personnelle. Cette licence n'inclut aucune revente ou utilisation commerciale du service flowbird, aucune collecte ou utilisation d'information, description ou prix, aucune utilisation dérivée de ce site et de son contenu, aucun téléchargement ou copie de l'information de compte au profit de tierces personnes, aucune utilisation de la recherche de données, robots ou autres outils de collecte ou d'extraction de données.

Aucun matériel et information lié à FLOWBIRD SAS ne peut être reproduit, dupliqué, copié, vendu, revendu, visité ou autrement exploité pour un but commercial sans le consentement express par écrit de FLOWBIRD SAS.

Tous les éléments du site internet flowbird, du site web mobile flowbird, des applications smartphone flowbird, qu'ils soient visuels ou sonores, les graphismes, les logos, les entêtes de page, les icônes, les scripts les noms de services y compris la technologie sous-jacente, sont la propriété exclusive de FLOWBIRD SAS et sont protégés.

À ce titre, et conformément aux dispositions du code de la propriété intellectuelle, seule l'utilisation définie aux présentes est admise. Toute autre utilisation, non expressément autorisée au préalable est prohibée et est constitutive de contrefaçon.

En se connectant sur les sites, l'utilisateur s'interdit de copier ou télécharger tout ou partie de leur contenu.

## **Article 13. Perte, vol et utilisation non autorisée**

L'utilisateur est responsable de toutes les utilisations autorisées de son compte et notamment de toutes les transactions effectuées par une personne autorisée à utiliser son téléphone, son compte, son code pin ou son mot de passe.

L'utilisateur informera FLOWBIRD SAS immédiatement ou dès qu'il en aura connaissance de toute utilisation frauduleuse de son compte, mot de passe, code pin ou par téléphone 0800 250 030 (appel gratuit depuis un poste fixe en France). Cette information devra être confirmée par écrit par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante: « FLOWBIRD SAS- service center France, parc La Fayette 6 rue Isaac Newton, 25075 Besançon » ou par mail: [support@flowbird.fr](mailto:support@flowbird.fr).

En cas de perte ou de vol du téléphone/ordinateur de l'utilisateur ou de la carte bancaire associée au compte, l'utilisateur en informera immédiatement ou dès qu'il en aura connaissance son opérateur téléphonique/fournisseur d'accès internet ou l'établissement ayant délivré la carte bancaire.

Dans ces deux cas, FLOWBIRD SAS recommande à l'utilisateur de procéder à la fermeture, conformément aux dispositions de l'article 16 des présentes et/ou à la mise à jour des informations de son compte afin de minimiser les risques d'utilisation frauduleuse.

## **Article 14. Règlement des contestations relatives au service**

### **14.1. Contestations relatives au service de stationnement**

FLOWBIRD SAS ne fournit en aucun cas le service de stationnement, n'encaisse pas les montants correspondant aux services achetés et n'assure pas le contrôle ni l'émission des amendes.

La responsabilité de FLOWBIRD SAS ne saurait être engagée en cas de contestation relative au service de stationnement qui relève de la seule la responsabilité de la ville ou de l'exploitant.

En cas de litige relatif au service de parking, l'ensemble des réclamations devra être adressé à l'exploitant et/ou la collectivité en charge du stationnement. A l'appui de la réclamation l'utilisateur pourra joindre le ticket exportable ou imprimable via le site internet flowbird.

### **14.2. Contestations relatives au service flowbird**

En cas de problèmes techniques relatifs à son compte flowbird, l'utilisateur peut accéder au site internet flowbird pour consulter en ligne la FAQ disponible ou contacter le service support dont les contacts et les conditions d'accès sont définis sur le site internet flowbird.

## **Article 15. Données à caractère personnel**

Les données à caractère personnel sont conservées et utilisées conformément à notre charte données personnelles et sécurité, disponible sur le site internet flowbird. Les informations demandées dans le cadre du service flowbird sont indispensables pour la prise en compte de la demande de l'utilisateur.

Ces informations peuvent donner lieu à l'exercice du droit d'accès et de rectification. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004, l'utilisateur dispose d'un droit d'accès et de rectification des données le concernant, qu'il peut exercer en contactant le service client, en nous indiquant vos nom, prénom, et adresse e-mail.

Elles pourront être communiquées aux sociétés liées pour l'exécution du contrat.

FLOWBIRD SAS se réserve la possibilité d'adresser à l'utilisateur des propositions commerciales concernant nos produits et nos services susceptibles de l'intéresser notamment par courrier électronique ou par sms. ainsi que d'utiliser les informations confidentielles en vue de traitements internes des données de stationnement à des fins statistiques

L'utilisateur pourra être amené à recevoir des propositions commerciales d'autres sociétés sous réserve d'acceptation de sa part lors de la saisie des informations.

A tout moment lors de leur réception, l'utilisateur peut indiquer son souhait de ne plus recevoir de tels courriers, en modifiant ses préférences de son compte flowbird.

#### **Article 16. Clôture du compte**

FLOWBIRD SAS peut clore le compte de l'utilisateur à tout moment, sans à avoir à en justifier, à la seule condition que la clôture n'affecte aucun des droits de stationnement en cours acquittés par l'utilisateur. ni aucune des obligations de FLOWBIRD SAS qui existeraient au moment de la résiliation.

L'utilisateur peut clore son compte à tout moment et sans aucun frais en adressant une demande écrite à l'adresse suivante: [support@flowbird.fr](mailto:support@flowbird.fr).

#### **Article 17. Durée**

Les présentes conditions d'utilisation s'appliqueront pendant toute la durée de mise en ligne des présentes sur le site internet flowbird.

#### **Article 18. Cession**

FLOWBIRD SAS se réserve la faculté de céder à des tiers les droits et les obligations résultant des présentes.

#### **Article 19. Intégralité**

La nullité d'une des clauses des présentes conditions générales d'utilisation. en application notamment d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision d'une juridiction compétente passée en chose de force jugée n'entraînera pas la nullité des autres clauses du contrat.

#### **Article 20. Loi applicable**

Les présentes conditions générales d'utilisation et les conditions particulières de vente sont régies par la loi française.

#### **Article 21. Langue**

Les présentes conditions générales d'utilisation ainsi que les conditions particulières sont rédigées en langue française.

#### **Article 22. Litiges**

Les présentes conditions générales d'utilisation sont soumises au droit français.

En cas de litige, l'utilisateur s'adressera par priorité à l'entreprise pour obtenir une solution amiable.

À défaut, le litige sera porté devant la juridiction compétente.