

# Accord encadrant les modalités de rupture des relations commerciales entre les travailleurs indépendants et les plateformes de mise en relation

*Le présent accord est conclu en application de l'article L. 7343-28 du Code du travail. Il concerne les relations entre les plateformes mentionnées à l'article L. 7342-1 du Code du travail, ci-après désignées "les plateformes de mise en relation" et les travailleurs indépendants définis à l'article L. 7341-1 du Code du travail qui y recourent pour leur activité, ci-après désignés "les livreurs indépendants".*

## Table des matières

PRÉAMBULE	2
ARTICLE 1 – MESURES DE PRÉVENTION DES DÉSACTIVATIONS	4
Article 1.1 - Signalement des incidents par le livreur indépendant	4
Article 1.2 - Lutte contre les éventuelles fausses déclarations du destinataire de la commande (client final)	4
Article 1.3 - Désactivations motivées par une répétition d'incidents ou de manquements imputables au livreur	4
Article 1.4 - Information préalable en cas de nécessité de renouvellement d'un document attestant de l'autorisation de travailler en France	5
ARTICLE 2 – GARANTIES APPLICABLES À TOUT TYPE DE DÉSACTIVATION	6
Article 2.1 - Obligation d'information	6
Article 2.2 - Langue utilisée pour les informations transmises aux livreurs indépendants	6
Article 2.3 - Intervention humaine dans le processus de désactivation	6
ARTICLE 3 – GARANTIES APPLICABLES AUX DÉSACTIVATIONS LIÉES À UN INCIDENT GRAVE IMPUTÉ AU LIVREUR INDÉPENDANT	7
Article 3.1 - Champ d'application	7
Article 3.2 - Procédure préalable à la désactivation	7
ARTICLE 4 – GARANTIES APPLICABLES AUX DÉSACTIVATIONS MOTIVÉES PAR UN COMPORTEMENT FRAUDULEUX	7
Article 4.1 - Champ d'application	8
Article 4.2 - Information du livreur indépendant	8
Article 4.3 - Recours auprès de la plateforme suite à la désactivation du compte	8
ARTICLE 5 – GARANTIES APPLICABLES AUX DÉSACTIVATIONS LIÉES À L'EXPIRATION D'UN DOCUMENT	9
ARTICLE 6 – DISPOSITIONS D'APPLICATION	10
ARTICLE 7 – CHAMP D'APPLICATION	10
ARTICLE 8 – DURÉE DE L'ACCORD ET ENTRÉE EN VIGUEUR	10
ARTICLE 9 – MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE ET RÉEXAMEN	10
ARTICLE 10 – FORMALITÉS DE DÉPÔT ET D'HOMOLOGATION	10
ARTICLE 11 – PUBLICITÉ DE L'ACCORD	11

## PRÉAMBULE

*La qualité de la relation entre les livreurs indépendants et les plateformes de mise en relation est déterminante pour le développement et l'équilibre du secteur de la livraison de marchandises au moyen d'un véhicule à deux ou trois roues, et, avec lui, le développement des opportunités et des revenus qu'il génère.*

*L'intérêt partagé par les livreurs indépendants et les plateformes est de faire en sorte que cette relation puisse s'inscrire dans la durée, afin de permettre, d'une part, au livreur de générer une source de revenus satisfaisants, et, d'autre part, aux plateformes de mise en relation, de proposer à ses autres utilisateurs (clients, restaurateurs notamment), d'accéder à un service de la meilleure qualité possible.*

*Comme dans toute relation commerciale, il est possible, pour les deux parties, de rompre les relations commerciales à certaines conditions. La loi prévoit, à ce titre, un cadre de rupture, à la fois à travers les dispositions générales du code de commerce, mais également via des dispositions du code des transport spécifiquement applicables à la rupture des relations commerciales entre livreurs indépendants et plateformes de mise en relation, à l'initiative de ces dernières.*

*Les signataires du présent accord sont conscients que la rupture des relations commerciales à l'initiative de la plateforme (également appelée "désactivation" du compte du livreur ou "déconnexion"), quand bien même elle serait bien-fondée, est une décision pouvant avoir un impact sur la situation personnelle du livreur.*

*Ils constatent que les plateformes de mise en relation, au-delà de leurs obligations légales, ont déjà mis en place des règles pour à la fois expliquer les procédures applicables en cas de désactivation du compte d'un livreur, notamment pour lui permettre de faire valoir ses observations, mais également pour instaurer différentes voies de recours internes qui peuvent conduire dans certains cas à une réévaluation de la décision de désactivation par la plateforme.*

*Conformément à l'esprit de ce nouveau dialogue social, les signataires de cet accord privilégient une démarche visant à améliorer les droits des livreurs indépendants.*

*Par cet accord inédit, ils souhaitent renforcer les garanties offertes aux livreurs indépendants en matière de rupture des relations commerciales, en complétant substantiellement le cadre légal prévu pour la mise en œuvre de ces désactivations, et en apportant de nombreuses garanties nouvelles aux livreurs indépendants.*

*Le présent accord vise d'abord à instaurer des mesures qui pourraient permettre d'éviter la désactivation du compte du livreur, notamment en renforçant la possibilité pour ce livreur de signaler des incidents lui-même à la plateforme; en prévoyant la nécessité pour les plateformes de l'alerter sur un risque de désactivation, en amont de celle-ci; et enfin, en prévoyant la possibilité pour le livreur indépendant de contester les motifs de la rupture avant la rupture définitive ou, grâce à un recours auprès de la plateforme, dans un bref délai après cette désactivation.*

*Il a également pour objectif de renforcer la transparence et la lisibilité pour le livreur indépendant, sur les cas dans lesquels la désactivation de son compte est possible en application des pratiques existantes au sein des plateformes; et apporter au livreur une meilleure connaissance du motif de la désactivation.*

*Les dispositions du présent accord permettent ainsi de réaffirmer que, dans les opérations de livraison, qui relient de multiples intervenants (livreurs, plateformes de mise en relation, clients, restaurateurs...), le livreur indépendant est et doit continuer à être écouté et considéré au même titre que les autres parties, au cours de son activité comme, le cas échéant, au moment de la rupture des relations commerciales, si celle-ci intervient.*

## **ARTICLE PRÉLIMINAIRE – RAPPEL DU CADRE LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE**

La rupture de la relation contractuelle entre la plateforme et le travailleur indépendant (parfois appelée "désactivation du compte d'un livreur" dans le présent accord par souci de simplification) est soumise au respect des dispositions de l'article L. 442-1 du code de commerce relatif à la rupture des relations commerciales outre le respect des clauses contractuelles.

Par ailleurs, en application de l'article L. 1326-4 du code des transports, la suspension ou la désactivation du compte d'un livreur indépendant ne peut pas résulter de l'exercice par le livreur d'un des droits suivants :

- possibilité de choisir les plages horaires d'activité et des périodes d'inactivité (y compris la possibilité de se déconnecter pendant les plages horaires d'activité) ;
- liberté de choix du matériel ou de l'équipement de travail (sous réserve des obligations légales et réglementaires en matière notamment de santé, de sécurité et de préservation de l'environnement) ;
- possibilité de recourir, simultanément, à plusieurs plateformes ou d'exercer par ailleurs cette activité sans intermédiaire ;
- liberté du choix de l'itinéraire, au regard notamment des conditions de circulation, de l'itinéraire proposé par la plateforme et le cas échéant du choix du client.

Enfin, en application de l'article L. 1326-2 du code des transports, le compte d'un livreur indépendant ne peut pas être désactivé ou suspendu au seul motif qu'il aurait refusé une ou plusieurs propositions de prestation.

## **ARTICLE 1 – MESURES DE PRÉVENTION DES DÉSACTIVATIONS**

### **Article 1.1 - Signalement des incidents par le livreur indépendant**

*Les signataires rappellent leur attachement à ce que les signalements des livreurs indépendants soient pris en compte au même titre que ceux des autres utilisateurs d'une plateforme de mise en relation (clients, commerçants, restaurateurs ...). Afin de garantir que les signalements effectués par les livreurs indépendants concernant des incidents dont ils sont témoins ou victimes lors de la réalisation d'une prestation soient pris en compte, ils sont convenus de la mesure suivante.*

Chaque plateforme de mise en relation met en place les mesures nécessaires afin de permettre au livreur indépendant de lui signaler un incident ou une difficulté survenus à l'occasion de la réalisation d'une prestation. Cette disposition se matérialise par exemple par la mise en œuvre d'un canal de communication dédié pour le livreur, lui permettant de joindre les équipes de la plateforme en question, qui pourra ainsi traiter l'incident concerné.

Chaque plateforme de mise en relation porte à la connaissance des livreurs indépendants qui y ont recours, par tout moyen, les mesures mises en place en application du présent article.

### **Article 1.2 - Lutte contre les éventuelles fausses déclarations du destinataire de la commande (client final)**

*Les signataires constatent qu'il peut arriver que certains destinataires finaux des commandes déclarent, à tort, que ces celles-ci ne leur ont pas été remises, notamment afin de se soustraire au paiement dû ou de bénéficier d'un geste commercial de la part des plateformes. Ils souhaitent instaurer des dispositions permettant d'éviter les cas où des désactivations pourraient être occasionnées par de telles fausses déclarations, dans la mesure où elles permettent au livreur de faire part de ses observations et donc de contester l'éventuelle fausse déclaration qui serait effectuée par le destinataire final.*

Les plateformes de mise en relation sont invitées à mettre en place les mesures qu'elles jugent appropriées et efficaces permettant de lutter contre les fausses déclarations des destinataires finaux des commandes, par exemple à travers le déploiement d'un système de code à usage unique permettant de confirmer la remise de la commande ou d'un système permettant au livreur indépendant de signaler son arrivée sur le lieu de remise de la commande. D'autres outils pourront être déployés par les plateformes.

### **Article 1.3 - Désactivations motivées par une répétition d'incidents ou de manquements imputables au livreur**

*Il arrive que la désactivation puisse être justifiée, non par un comportement ou un incident pris isolément, mais par une série d'incidents ou de comportements qui sont de nature à constituer une violation répétée des engagements du livreur indépendant pris dans le cadre du contrat commercial qui le lie à la plateforme. Les signataires considèrent que, lorsque c'est possible, le livreur devrait être averti, en amont de la désactivation de son compte, afin qu'il puisse présenter des éléments pour sa défense permettant le cas échéant à la plateforme de modifier son appréciation des faits et d'éviter la désactivation. Les signataires sont donc convenus de ce qui suit.*

Lorsque la désactivation du compte du livreur est envisagée en raison de comportements répétés qui sont de nature à constituer une violation répétée des engagements du livreur dans le cadre du contrat commercial qui le lie à la plateforme, la plateforme lui adresse, par tout moyen, une information indiquant que la désactivation de son compte pourrait être envisagée compte tenu de la situation observée.

Dans ce cas, la désactivation intervient, au plus tôt, 48 heures après l'information visée à l'alinéa précédent.

Les dispositions du présent article ne font pas obstacle à la désactivation du compte du livreur, à tout moment, pour un motif justifiant une désactivation immédiate ou en cas de nouvelle violation par le livreur indépendant, intervenue dans le délai mentionné à l'alinéa précédent.

#### **Article 1.4 - Information préalable en cas de nécessité de renouvellement d'un document attestant de l'autorisation de travailler en France**

*Certaines désactivations de compte sont justifiées par l'absence de transmission à la plateforme de mise en relation, par le livreur indépendant, d'un document attestant de l'autorisation de travailler en France et obligatoire au titre de la réglementation applicable, en remplacement d'un document arrivé à expiration. Les signataires sont donc convenus de ce qui suit.*

Lorsqu'un document attestant de l'autorisation de travailler en France transmis à la plateforme de mise en relation par un livreur indépendant et nécessaire à l'exercice de son activité comporte une date de fin de validité, la plateforme adresse au livreur indépendant un rappel afin que ce dernier puisse procéder aux formalités nécessaires à la prolongation ou au renouvellement de ce document.

Ce rappel est adressé au livreur indépendant, par tout moyen, au moins 2 mois avant la date de fin de validité du document concerné.

## **ARTICLE 2 – GARANTIES APPLICABLES À TOUT TYPE DE DÉSACTIVATION**

### **Article 2.1 - Obligation d'information**

*Les signataires considèrent que les livreurs indépendants doivent pouvoir bénéficier d'une information précise sur les conditions dans lesquelles les plateformes sont susceptibles de procéder, à leur initiative, à la suspension ou à la désactivation de leur compte. Ils ont donc convenu des dispositions suivantes.*

Les plateformes de mise en relation mettent à disposition des livreurs indépendants qui ont recours à leurs services, dans un espace numérique dédié sur leur site internet ou tout support qu'elles jugent approprié, les informations suivantes :

- les principes généraux dans lesquels la suspension ou la désactivation du compte du livreur indépendant peut intervenir à l'initiative de la plateforme ;

- les procédures mises en place au sein de la plateforme, le cas échéant en application du présent accord, afin de permettre au livreur indépendant de faire valoir ses observations en cas de suspension ou de désactivation de son compte ;
- un lien vers le site internet de chacune des organisations de travailleurs reconnues représentatives dans le secteur figurant sur la liste prévue à l'article L. 7343-4 du code du travail.

La manière de présenter ces éléments sera laissée à la discrétion de chaque plateforme.

### **Article 2.2 - Langue utilisée pour les informations transmises aux livreurs indépendants**

*Les signataires souhaitent permettre à tous les livreurs indépendants de bénéficier d'une information la plus accessible et compréhensible possible, en fonction de leur situation.*

Bien que la langue française soit la langue privilégiée dans les relations contractuelles entre les plateformes et les travailleurs indépendants, les plateformes de mise en relation font tout leur possible afin que les informations écrites transmises aux livreurs indépendants dans le cadre d'une procédure de suspension ou de désactivation qui les concerne, soient rédigées à la fois en langue française et en langue anglaise.

Les dispositions du présent article 2.2 sont applicables aux communications envoyées par les plateformes aux livreurs les informant de la rupture de la relation commerciale.

### **Article 2.3 - Intervention humaine dans le processus de désactivation**

*Les signataires rappellent que la décision de rupture du contrat commercial doit requérir une intervention humaine.*

Ainsi, chaque plateforme de mise en relation confirme avoir mis en place les mesures nécessaires afin que chaque décision de rupture des relations contractuelles avec un livreur indépendant fasse l'objet, préalablement à sa mise en œuvre, d'un examen par une personne physique.

Cet examen porte sur les éléments de fait disponibles justifiant la désactivation.

## **ARTICLE 3 – GARANTIES APPLICABLES AUX DÉSACTIVATIONS LIÉES À UN INCIDENT GRAVE IMPUTÉ AU LIVREUR INDÉPENDANT**

*Dans le cadre législatif et réglementaire applicable, la survenance d'un incident grave imputable au livreur indépendant peut constituer un motif de désactivation du compte du livreur indépendant par la plateforme de mise en relation, en particulier lorsqu'il est susceptible de faire courir un risque aux utilisateurs de cette plateforme, quels qu'ils soient. Dans ce cas, les signataires conviennent que les procédures de désactivation de compte doivent permettre au livreur indépendant de faire valoir ses observations sur les faits qui lui sont reprochés, afin de garantir l'application du principe du contradictoire. A cet effet, ils sont convenus des mesures suivantes.*

### **Article 3.1 - Champ d'application**

Le présent article est applicable lorsqu'une plateforme de mise en relation envisage de désactiver le compte d'un livreur indépendant en raison, principalement, de violences physiques ou verbales avec un client, un commerçant ou restaurateur, ou tout autre donneur d'ordre ou tiers, imputables au livreur indépendant et survenues à l'occasion de l'exercice de son activité.

### **Article 3.2 - Procédure préalable à la désactivation**

Dès qu'elle a connaissance d'un incident grave imputable à un livreur indépendant, la plateforme de mise en relation informe ce dernier dans un délai raisonnable, par tout moyen qu'elle juge utile, des faits qui lui sont reprochés et l'invite, simultanément, à faire valoir ses observations, sauf dans l'hypothèse où la plateforme ne pourrait légalement communiquer ces informations (par exemple dans le cadre d'une enquête de police ou d'une instruction judiciaire).

L'information précise le délai et les modalités selon lesquels ces observations peuvent être formulées par le travailleur indépendant. Elle comprend également un lien vers l'espace numérique dédié visé à l'article 2.1.

Afin de permettre au livreur de faire valoir ses observations, la désactivation ne peut intervenir avant le délai fixé par la plateforme, visé à l'alinéa 2. Ce délai ne peut être inférieur à 24h.

Le présent article ne fait pas obstacle à la capacité, pour la plateforme de mise en relation, de suspendre les relations contractuelles avec le livreur indépendant, à titre conservatoire, dès qu'elle a connaissance des faits susceptibles de justifier une telle suspension.

## **ARTICLE 4 – GARANTIES APPLICABLES AUX DÉSACTIVATIONS MOTIVÉES PAR UN COMPORTEMENT FRAUDULEUX**

*Les signataires rappellent que compte tenu de leurs incidences potentielles, les cas de désactivation pour fraude doivent permettre une réaction rapide de la part des plateformes de mise en relation. Ils considèrent néanmoins que cette réaction rapide doit pouvoir être accompagnée à la fois d'une information de la part de la plateforme de mise en relation et de la possibilité, pour le livreur, de faire réexaminer sa situation postérieurement à la désactivation de son compte. Tels sont les objectifs du présent article.*

### **Article 4.1 - Champ d'application**

Le présent article 4 est applicable dans les cas où la cause principale de la désactivation du compte du livreur indépendant, invoquée par la plateforme, est un comportement frauduleux imputé au livreur indépendant.

Est considéré comme un comportement frauduleux au sens du présent article :

- le fait, pour un livreur indépendant, de ne pas remettre les commandes aux destinataires finaux, sans justification ; ou de déclarer, de manière répétée, la commande comme étant remise alors que celle-ci ne l'a pas été ;

- le fait pour un livreur indépendant d'avoir fourni un document falsifié, non sincère ou non conforme aux obligations législatives ou réglementaires, que ce soit lors de son inscription sur la plateforme ou au cours des relations contractuelles ;
- l'utilisation du compte par une personne qui n'est pas le livreur indépendant inscrit sur la plateforme, sans autorisation préalable de la plateforme ;
- la réouverture d'un nouveau compte par un livreur indépendant dont le compte initial aurait fait l'objet d'une désactivation, notamment par le biais de documents falsifiés, non sincères ou non conformes aux obligations en vigueur.

#### **Article 4.2 - Information du livreur indépendant**

En cas de désactivation du compte motivée par un comportement frauduleux du livreur indépendant, la plateforme de mise en relation informe le livreur indépendant, par tout moyen, des causes ayant entraîné la désactivation de son compte.

Cette information est transmise au plus tard 48 heures après la mise en œuvre de la décision de désactivation du compte.

Cette information stipule les modalités selon lesquelles le livreur indépendant peut demander un réexamen directement auprès de la plateforme de mise en relation, incluant les informations visées aux a) à c) de l'article 4.3. du présent accord. Elle comprend également un lien vers l'espace numérique dédié visé à l'article 2.1.

#### **Article 4.3 - Recours auprès de la plateforme suite à la désactivation du compte**

Chaque plateforme de mise en relation met en œuvre les mesures nécessaires afin que le livreur indépendant dont le compte a été désactivé pour l'un des motifs visés à l'article 4.1. puisse demander à faire réexaminer sa situation individuelle.

Dans le cadre de ce recours, le livreur indépendant a la possibilité de faire parvenir ses observations en réaction au motif de désactivation de son compte qui lui a été communiqué.

Chaque plateforme de mise en relation arrête les modalités de mise en œuvre de ce recours, notamment :

- a) le délai maximal au cours duquel le livreur indépendant peut exercer le recours auprès de la plateforme, qui ne peut être inférieur à 7 jours calendaires suivant la date de l'information visée à l'article 4.2. ;
- b) la forme et les modalités d'exercice du recours, qui doivent permettre au livreur indépendant de faire valoir ses observations de manière simple et accessible, par exemple grâce à une adresse e-mail dédiée ou via un accès dédié dans l'application du livreur indépendant ;
- c) les modalités selon lesquelles le livreur indépendant fait parvenir ou présente ses observations à la plateforme de mise en relation ;



- d) le délai maximal d'examen, par la plateforme de mise en relation, du recours formé par le livreur indépendant, qui ne peut excéder 28 jours calendaires suivant la date d'exercice du recours ;
- e) les modalités et le délai de communication de la décision définitive de la plateforme de mise en relation au livreur indépendant, qui ne peut excéder 7 jours calendaires suivant la décision définitive de la plateforme.

L'ensemble des modalités de mise en œuvre de ce recours défini par la plateforme de livraison est porté à la connaissance de l'ensemble des livreurs indépendants qui ont recours à cette plateforme par tout moyen.

## **ARTICLE 5 – GARANTIES APPLICABLES AUX DÉSACTIVATIONS LIÉES À L'EXPIRATION D'UN DOCUMENT**

*Lorsqu'un document arrive à expiration, les plateformes informent le livreur indépendant au moins 2 mois avant l'échéance, conformément aux dispositions de l'article 1.4. Le présent article vise à protéger le livreur indépendant en cas de rejet du premier document de renouvellement fourni par ce dernier.*

Dans le cas visé à l'article 1.4, lorsque le nouveau document fourni par le travailleur n'est pas considéré comme recevable par la plateforme à l'issue d'un premier examen, celle-ci informe le livreur et lui demande de produire un nouveau document dans un délai qui ne peut être inférieur à 48h.

La désactivation ne peut intervenir avant l'expiration de ce délai, sauf dans le cas où le document en vigueur jusqu'ici serait arrivé à expiration.

## **ARTICLE 6 – DISPOSITIONS D'APPLICATION**

Les mesures prévues par le présent accord constituent des garanties complémentaires concernant la procédure de désactivation du compte d'un livreur indépendant. Le présent accord n'a pas pour objet de lister exhaustivement les motifs de rupture des relations contractuelles entre une plateforme de mise en relation et un livreur indépendant ni de remettre en cause une rupture effective des relations contractuelles, dès lors que le motif fondant cette rupture est conforme aux dispositions contractuelles entre les parties ainsi qu'aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Il est précisé que le présent accord ne fait toutefois pas obstacle à l'octroi, le cas échéant, par la juridiction commerciale compétente, de dommages et intérêts sur le fondement de l'article 1240 du Code civil, en faveur d'un livreur indépendant qui, à l'occasion d'une éventuelle rupture des relations contractuelles, n'aurait pas bénéficié des garanties lui étant conférées aux termes du présent accord.

## **ARTICLE 7 – CHAMP D'APPLICATION**

Le présent accord s'applique aux relations entre les plateformes mentionnées à l'article L. 7342-1 du Code du travail et les travailleurs indépendants qui y recourent, dans le secteur des

activités de livraison de marchandises au moyen d'un véhicule à deux ou trois roues, motorisé ou non, visé au 2° de l'article L. 7343-1 du même Code.

## **ARTICLE 8 – DURÉE DE L'ACCORD ET ENTRÉE EN VIGUEUR**

Le présent accord prendra effet trois mois suivant la date de publication au Journal Officiel de la décision de son homologation.

Il est conclu pour une durée indéterminée. Il pourra faire l'objet d'une révision ou d'une dénonciation dans les conditions prévues par le Code du travail.

## **ARTICLE 9 – MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE ET RÉEXAMEN**

Dans les trois mois qui suivent l'entrée en vigueur du présent accord, chaque plateforme organise une discussion consultative relative aux modalités de sa mise en œuvre avec les organisations de travailleurs signataires du présent accord.

Les signataires conviennent que les dispositions du présent accord feront l'objet d'un réexamen, au plus tard un an après sa date d'entrée en vigueur, dans le cadre d'une réunion de négociation du secteur des plateformes de livraison, afin d'envisager d'éventuels aménagements.

## **ARTICLE 10 – FORMALITÉS DE DÉPÔT ET D'HOMOLOGATION**

Le présent accord fait l'objet du dépôt auprès de l'ARPE dans les conditions prévues à l'article L. 7343-35 du code du travail. Ce dépôt intervient à l'issue d'une période de 15 jours civils débutant à compter de la notification du présent accord à l'ensemble des parties.

Il fera l'objet d'une demande d'homologation auprès de l'ARPE, dans les conditions prévues aux articles L. 7343-49 et suivants du code du travail.

## **ARTICLE 11 – PUBLICITÉ DE L'ACCORD**

Les signataires conviennent qu'aucune disposition du présent accord ne doit donner lieu à la mesure restrictive de publication prévue au deuxième alinéa de ce même article L. 7343-34 du code du travail.

Fait à Paris, le 20 avril 2023

- Pour l'Association des Plateformes d'Indépendants (API),
- Pour la Fédération Nationale des Auto-entrepreneurs et micro-Entrepreneurs (FNAE)
- Pour UNION-Indépendants,

## ANNEXE : DÉFINITIONS

### **Désactivation :**

Par désactivation du compte d'un livreur indépendant, on entend la rupture des relations commerciales à l'initiative d'une plateforme.

La désactivation du compte implique que ce compte a déjà été actif. En cela, elle diffère du rejet, par la plateforme, de l'inscription d'un livreur indépendant.

### **Suspension :**

Par suspension du compte d'un livreur indépendant, on entend l'interruption provisoire et temporaire, à l'initiative de la plateforme, des relations commerciales avec le livreur indépendant. Cette suspension peut intervenir, soit de manière provisoire, soit à titre conservatoire, dans l'attente de vérifications complémentaires pouvant mener à une décision définitive de désactivation.

### **Principe du contradictoire :**

Le contradictoire est la possibilité laissée à une personne d'avoir connaissance des manquements contractuels qui lui sont attribués et de pouvoir apporter des explications pour contester le manquement.