

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Dernière modification le
03.10.2025

1. Introduction

- 1.1. Les présentes Conditions d'utilisation régissent les relations entre vous (ci-après : "**Utilisateur** ") et UPLOOP WELLNESS, société à responsabilité limitée de droit marocain, dont le siège social est situé à Casablanca, sise au 131, Boulevard Anfa, Résidence Azur, Bur 11, Casablanca, immatriculée au Registre de Commerce de Casablanca sous le numéro 679301 (ci-après : "**Fitpass**").
- 1.2. Les présentes Conditions d'utilisation (ci-après : "**Conditions**") régissent les formes et modalités d'utilisation d'un service interactif fourni au Maroc par UpCoop Wellness et connu sous le nom protégé de Fitpass.
- 1.3. Le service interactif Fitpass est fourni via la page Internet www.fitpass.ma et l'application mobile Fitpass disponible sur les plateformes d'applications mobiles, et il est sous la propriété exclusive de UpCoop Wellness (ci-après "**Service interactif** ").
- 1.4. Le service interactif est complexe et comprend la gestion de contenu, l'exécution de transactions financières, l'accès aux services d'installations sportives et autres appartenant exclusivement aux partenaires de Fitpass (ci-après dénommés "**partenaires**"), ainsi que la fourniture de services Internet.
- 1.5. L'utilisation du service interactif Fitpass par l'Utilisateur signifie que l'Utilisateur a pleinement connaissance des Conditions et de la politique de confidentialité et qu'il les accepte.
- 1.6. Toute utilisation ultérieure du service interactif Fitpass après que l'Utilisateur ait pris connaissance des Conditions et de la politique de confidentialité signifie que l'Utilisateur accepte les Conditions et les règles qui y figurent et qu'il consent à utiliser le service interactif en s'y conformant.
- 1.7. En considération des présentes Conditions, l'Utilisateur désigne toute personne qui utilise ou a utilisé directement ou indirectement la page Internet et/ou les services Fitpass de quelque manière que ce soit.
- 1.8. Si l'Utilisateur utilise le service interactif, il est réputé avoir accepté que toutes les communications et interactions du service interactif soient conformes aux présentes Conditions.
- 1.9. Si l'Utilisateur s'inscrit ou ouvre un compte d'Utilisateur via le service interactif Fitpass, l'Utilisateur est réputé avoir pleinement lu et accepté les présentes Conditions et la politique de confidentialité.

2. Droits d'auteur de Fitpass

- 2.1. Tout le matériel disponible par l'entremise du service interactif est protégé par la loi et est la propriété de Fitpass, et peut être utilisé conformément à l'approbation du détenteur des droits d'auteur et du détenteur des droits de marque ou de modèle, ainsi qu'en conformité avec d'autres approbations requises.
- 2.2. Le service interactif Fitpass ne peut en aucun cas être distribué, reproduit, transféré, lié, publié ou modifié sans l'approbation écrite de UpCoop Wellness.

- 2.3. Toute infraction à l'article 2.2, c'est-à-dire la violation d'une marque, d'un modèle ou de tout autre droit d'auteur ou de propriété industrielle, donnera lieu à des poursuites judiciaires ou autres, y compris, mais sans s'y limiter, à des dommages-intérêts et à des poursuites pénales.
- 2.4. L'Utilisateur ne peut ni modifier, ni publier, ni transférer, ni participer à un transfert ou à une vente, ni utiliser de quelque manière que ce soit, en tout ou en partie, le contenu disponible par l'intermédiaire du service interactif Fitpass. Le matériel téléchargé ne peut être reproduit, redistribué, retransféré, réédité ou exploité commercialement.

3. Modifications des Conditions d'utilisation et de la politique de confidentialité

- 3.1. UpCoop Wellness se réserve le droit d'abroger ou de modifier les Conditions et la politique de confidentialité précisées dans le présent document, sans préavis et à tout moment.
- 3.2. En cas de modification des Conditions ou de la politique de confidentialité, toute utilisation du service interactif Fitpass par l'Utilisateur après la dernière modification vaut acceptation de ladite modification.
- 3.3. Toute modification éventuelle des Conditions ou de la politique de confidentialité s'applique aux tiers qui ne sont pas des Utilisateurs dès sa publication par le biais du service interactif.

4. Règles d'utilisation et contenu du service interactif

- 4.1. L'Utilisateur n'utilisera le service interactif Fitpass qu'en conformité avec les règlements applicables, l'ordre public, les meilleures pratiques et les lois et règlements du Royaume du Maroc.
- 4.2. L'utilisation prévue du service interactif fait référence à l'utilisation des services Fitpass et Fitpass Studio, à l'échange d'expériences entre les Utilisateurs des services et UpCoop Wellness, et à l'échange d'expériences entre Utilisateurs de la manière prévue par le service interactif.
- 4.3. L'Utilisateur n'est pas autorisé à publier, transférer ou mettre à disposition, de quelque manière que ce soit, par l'intermédiaire du service interactif, du matériel abusif ou illicite, par exemple du contenu insultant, diffamatoire, calomnieux ou portant atteinte à la vie privée d'une personne, etc. ou du matériel dont le contenu et la forme sont illégaux.
- 4.4. UpCoop Wellness se réserve le droit d'évaluer de façon indépendante si l'Utilisateur a agi de façon déraisonnable ou s'il a manqué à ses obligations stipulées dans les Conditions ou la politique de confidentialité.
- 4.5. Pendant l'utilisation du service interactif Fitpass, l'Utilisateur est tenu de ne pas connecter plus d'un appareil pour utiliser l'application et scanner le code QR pour l'utilisation du service interactif fourni par les partenaires d'UpCoop Wellness.
- 4.6. L'Utilisateur s'engage à utiliser consciencieusement le dispositif de service interactif connecté et à ne pas donner accès au dispositif ou au service interactif à toute autre partie dont le but serait d'éviter l'abonnement au service interactif, c'est-à-dire que seul l'Utilisateur du compte auquel le dispositif est connecté peut utiliser le service interactif Fitpass.
- 4.7. Si l'Utilisateur souhaite changer de dispositif connecté (par exemple, en cas de vol, de perte ou de détérioration du dispositif), il peut le faire au maximum deux fois par mois.

4.8. Si l'Utilisateur change plus de deux appareils connectés au cours d'un mois, le nouvel appareil, ainsi que tous les appareils précédents, se verront refuser l'accès au service interactif Fitpass et aux services des partenaires.

4.9. En cas de comportement négligent de l'Utilisateur, y compris, mais sans s'y limiter, les actions par lesquelles l'Utilisateur :

- abuse des services interactifs ;
- interfère avec les autres Utilisateurs ou les empêche d'utiliser les services interactifs ;
- fournit des informations incorrectes sur les données à caractère personnel ;
- utiliser les données personnelles d'autres personnes ;
- se livre à des activités illégales, abusives et illicites en utilisant les services interactifs ;
- viole les règles commerciales et interfère avec le travail et la prestation de services du partenaire ;
- tenter de désactiver, de modifier ou d'interférer de toute autre manière avec le fonctionnement du site web ou de l'application par l'intermédiaire desquels le service interactif est fourni,

Fitpass se réserve le droit d'émettre un avertissement, de cesser temporairement ou définitivement la prestation des services des partenaires par l'entremise de l'application Fitpass, de suspendre le compte et, à titre de compensation pour l'utilisation négligente de l'application Fitpass et des services des partenaires Fitpass, d'annuler l'abonnement de l'Utilisateur, sans droit de remboursement des fonds versés ou d'utilisation des modalités restantes. Dans le cas susmentionné, UpCoop Wellness se réserve le droit d'empêcher l'Utilisateur d'ouvrir un nouveau compte.

4.10. UpCoop Wellness se réserve le droit de mettre fin aux services des Partenaires fournis par l'intermédiaire de l'application Fitpass en cas de conduite déloyale de l'Utilisateur et de résilier l'abonnement de l'Utilisateur, en se réservant le droit à toute indemnisation pour les dommages causés par la conduite déloyale de l'Utilisateur à UpCoop Wellness et aux Partenaires d'UpCoop Wellness.

4.10.1. UpCoop Wellness fournira tous les services disponibles par l'entremise du service interactif en conformité avec les présentes Conditions et la politique de confidentialité applicable à la date d'acceptation de l'offre par l'Utilisateur.

4.10.2. L'offre est considérée comme acceptée par l'Utilisateur lorsque celui-ci sélectionne le champ "J'accepte les Conditions d'utilisation et la politique de confidentialité" par l'intermédiaire du service interactif Fitpass.

4.10.3. L'Utilisateur est tenu pour seul responsable de l'achat et de la maintenance du matériel et des logiciels à utiliser pour le service interactif et, s'il n'utilise pas son matériel et ses logiciels, il est tenu pour seul responsable du choix du matériel ou des logiciels qu'il utilise pour accéder au service interactif. L'Utilisateur est également responsable des équipements nécessaires à l'accès et à l'utilisation du Service Interactif et supporte seul tous les coûts afférents à l'utilisation et à la maintenance de ces équipements et logiciels d'accès.

4.10.4. Les prix des services d'UpCoop Wellness sont indiqués par le biais du service interactif et sont réputés acceptés par l'Utilisateur.

4.10.5. Les services d'UpCoop Wellness sont offerts par l'entremise du service interactif Fitpass, ainsi que sous forme de forfaits de services personnalisés pour différents Utilisateurs, dont les Conditions individuelles ne peuvent être modifiées ; au contraire, l'acceptation du service comprend l'acceptation de l'ensemble du forfait.

4.10.6. Tout forfait de service interactif Fitpass donne accès à des installations sportives publiées en tant que fournisseurs de services par l'intermédiaire du service interactif, et l'utilisation de ces installations est

limitée par les conditions d'utilisation de chaque partenaire, pour lesquelles UpCoop Wellness n'est pas responsable, ainsi que par le type de frais d'adhésion qui varie en fonction du forfait choisi.

- 4.10.7. UpCoop Wellness n'est pas propriétaire des produits/services qu'elle offre de façon promotionnelle par l'entremise du service interactif et n'en a pas la propriété. Les partenaires d'UpCoop Wellness dont les produits sont offerts par l'entremise du service interactif Fitpass sont les seuls responsables de tous les problèmes et défaillances qui peuvent survenir pendant l'utilisation des installations sportives et récréatives, y compris la livraison ou la défectuosité des produits ou services.

4.11. Création d'un compte Utilisateur

- 4.11.1. L'ouverture d'un compte d'Utilisateur via le service interactif Fitpass est une condition préalable à l'utilisation de l'un des packages du service interactif.
- 4.11.2. Un compte d'Utilisateur est ouvert en remplissant un formulaire de compte d'Utilisateur existant où les détails de l'Utilisateur doivent être saisis, après signature du contrat avec l'employeur de l'Utilisateur.
- 4.11.3. Lors de la création d'un compte, les Utilisateurs sont tenus de fournir des informations personnelles exactes. Les informations personnelles sont celles qui permettent d'identifier précisément un Utilisateur individuel. Pour utiliser le service interactif Fitpass, les Utilisateurs doivent saisir leurs données personnelles dans le formulaire en ligne approprié, comme requis pour l'utilisation d'une option spécifique. Les informations personnelles telles que le nom, le prénom, l'adresse électronique et le numéro de téléphone sont essentielles pour l'utilisation du service interactif et d'autres services.
- 4.11.4. Dans le cas où un Utilisateur choisit de ne pas fournir ou n'est pas en mesure de fournir les informations jugées obligatoires pour certains services interactifs, il ne pourra pas ouvrir de compte d'Utilisateur et ne sera pas autorisé à utiliser ce service interactif.
- 4.11.5. En ouvrant un compte d'Utilisateur tel que spécifié à l'article 4.11.1, l'Utilisateur confirme qu'il est pleinement d'accord avec les Conditions et qu'il a lu, compris et accepté ces Conditions ainsi que la politique de confidentialité.
- 4.11.6. Si un Utilisateur souhaite que ses données nécessaires à l'utilisation soient supprimées, UpCoop Wellness ne sera plus en mesure de fournir le service interactif Fitpass à l'Utilisateur, et le compte de l'Utilisateur sera résilié.
- 4.11.7. UpCoop Wellness n'est pas tenue de vérifier individuellement l'exactitude des données personnelles. Si, en cours de prestation du service interactif, UpCoop Wellness se rend compte que les données fournies sont inexactes, elle est autorisée à mettre fin à l'abonnement au service interactif Fitpass, à supprimer le compte d'Utilisateur contenant les renseignements erronés et à en aviser tous les partenaires.

4.12. Annulation de l'abonnement et résiliation du compte

- 4.12.1. En cas de résiliation de l'abonnement, l'Utilisateur n'a pas droit à un remboursement, mais conserve le droit aux Conditions restantes pendant la période d'expiration.
- 4.12.2. En cas de résiliation du compte suite à la demande de l'Utilisateur de supprimer les données nécessaires à l'utilisation du service interactif ou à toute autre violation des obligations de l'Utilisateur, l'Utilisateur ne pourra plus utiliser le service interactif et n'aura plus accès aux Conditions restantes auxquelles il a souscrit.

- 4.12.3. L'Utilisateur renonce au droit au remboursement des fonds payés pour des périodes non utilisées en raison de l'impossibilité d'utiliser les services interactifs, en cas de résiliation du compte suite à la demande de l'Utilisateur de supprimer des données ou de toute autre violation des obligations de l'Utilisateur.

4.13. Modifications du service interactif

- 4.13.1. UpCoop Wellness se réserve le droit de modifier ou d'annuler toute partie de la prestation de services Fitpass à tout moment, indépendamment du fait que cette modification concerne le contenu du service interactif Fitpass ou le service lui-même.
- 4.13.2. Les modifications visées à l'article 4.13.1 comprennent notamment la période de disponibilité, le contenu, ainsi que l'équipement nécessaire pour accéder au service interactif ou pour l'utiliser.
- 4.13.3. UpCoop Wellness se réserve le droit de modifier le prix, la quantité et le type de services qu'elle offre dans le cadre des forfaits de services interactifs, ainsi que les types de forfaits de services, sous réserve des offres fournies par les partenaires.
- 4.13.4. UpCoop Wellness ne sera pas tenue responsable en cas de changement dans la disponibilité des services ou des installations fournis par les partenaires, et UpCoop Wellness en informera l'Utilisateur en temps opportun dès qu'elle en aura été informée par ses partenaires.

4.14. Réclamations

- 4.14.1. L'Utilisateur peut déposer une réclamation sur le service ou son utilisation à l'adresse électronique suivante : contact@fitpass.ma
- 4.14.2. UpCoop Wellness tient un registre des réclamations reçues, qu'elle conserve sous forme électronique pendant au moins deux ans à compter de la date de dépôt de la réclamation de l'Utilisateur. Lors du traitement des données personnelles des consommateurs, UpCoop Wellness agit conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles.
- 4.14.3. UpCoop Wellness répond par voie électronique à la réclamation de l'Utilisateur dans un délai raisonnable. Cette réponse comprend toute information sur l'acceptation ou le rejet de la plainte, toute explication ou proposition éventuelle pour une résolution amiable de la situation.

5. Politique de confidentialité

- 5.1. Les questions relatives à la protection données personnelles des Utilisateurs sont traitées dans la politique de confidentialité, qui est disponible sur le lien suivant : [Politique de confidentialité](#).

6. Communication

- 6.1. L'Utilisateur convient que toutes les options interactives, notamment les communications par messages privés, chats, blogs, forums ou toute autre méthode similaire d'envoi de messages ou de communication entre Utilisateurs, sont de nature publique et n'ont pas le statut d'information confidentielle. Par conséquent, UpCoop Wellness peut surveiller le contenu des communications de l'Utilisateur sans son approbation spécifique.
- 6.2. Après avoir créé un compte par l'entremise du service interactif Fitpass et s'être inscrit, l'Utilisateur recevra des courriels d'UpCoop Wellness, y compris des courriels administratifs et des courriels promotionnels.

- 6.3. Les messages électroniques administratifs concernent l'activité de l'Utilisateur au sein des services interactifs et comprennent les messages relatifs au compte de l'Utilisateur, les demandes, les requêtes et les messages concernant l'achat ou le paiement du service interactif ou de l'abonnement. Si l'Utilisateur ne souhaite pas recevoir ce type de message, il ne pourra pas utiliser le service interactif.
- 6.4. Les messages électroniques promotionnels sont utilisés pour faire la publicité des services interactifs offerts par UpCoop Wellness. Ces messages sont envoyés aux Utilisateurs qui ont choisi de recevoir des électroniques promotionnels. Si l'Utilisateur ne souhaite pas recevoir ces messages, il peut se désabonner à tout moment après son inscription en cliquant sur le bouton de désabonnement situé dans chaque message électronique individuel.

7. Utilisateurs mineurs

- 7.1. Les personnes âgées moins de 15 ans ne sont pas autorisées à utiliser le service interactif Fitpass par elles-mêmes et ne peuvent l'utiliser que sous la surveillance de leurs parents ou tuteurs.
- 7.2. Les personnes âgées de moins de 15 ans peuvent utiliser le service interactif d'une manière restrictive, où l'utilisation de certains services peut être cédée par les parents ou les tuteurs à leurs enfants, à condition que le parent ou le tuteur soit présent lors de l'utilisation du service interactif Fitpass et que le service interactif ne puisse être utilisé que par une seule personne au cours de la journée.

8. Clause de non-responsabilité d'UpCoop Wellness

- 8.1. L'Utilisateur comprend et accepte que l'utilisation du service interactif Fitpass et de son contenu relève de sa seule responsabilité.
- 8.2. Clause de non-responsabilité d'UpCoop Wellness concernant les défaillances techniques
- 8.2.1. L'Utilisateur est conscient et accepte le fait que, parfois, pendant l'utilisation du réseau Internet, des problèmes techniques et des interruptions du service interactif peuvent survenir. Ces événements et d'autres événements similaires échappent au contrôle d'UpCoop Wellness ; par conséquent, UpCoop Wellness ne peut être tenue responsable de toute perte de données ou de tout autre événement pouvant survenir pendant la prestation du service interactif Fitpass.
- 8.2.2. L'Utilisateur convient que l'accès au service interactif peut parfois être interrompu, être temporairement indisponible ou suspendu en raison d'une maintenance programmée du service interactif ou d'autres raisons qui ne relèvent pas de UpCoop Wellness, laquelle ne peut être tenue responsable.
- 8.2.3. UpCoop Wellness ne sera en aucun cas responsable des dommages résultant de l'utilisation ou de l'incapacité d'utiliser en tout ou en partie le service interactif Fitpass. L'Utilisateur déclare explicitement qu'il ne tiendra pas UpCoop Wellness, ses succursales, les responsables de l'entreprise, les employés et les agents responsables des dommages et coûts éventuels, y compris les frais de représentation juridique, qui pourraient découler de l'utilisation du service interactif par l'Utilisateur.
- 8.2.4. UpCoop Wellness et tout tiers affilié ne peuvent en aucun cas garantir que le service interactif Fitpass ne sera pas interrompu ou qu'il sera exempt de toute défaillance. UpCoop Wellness n'est pas et ne peut être responsable des conséquences résultant de l'utilisation de ce service interactif, de l'exactitude, de la fiabilité ou du contenu de toute information, de tout service ou de tout bien fourni par le service interactif.
- 8.2.5. UpCoop Wellness exclut toute responsabilité pour tout dommage à l'équipement, au matériel et au logiciel qui pourrait éventuellement survenir à la suite de l'utilisation du service interactif Fitpass.

- 8.2.6. Cette clause de non-responsabilité s'applique à tous les dommages ou préjudices éventuels causés par une erreur, un effacement, une interruption, un virus informatique, une faute, un retard opérationnel ou de transmission, une interruption de la ligne de communication, un vol, une résiliation de contrat, une destruction ou un accès non autorisé, des modifications ou un abus de dossiers, une mauvaise conduite, une négligence ou toute autre action.
- 8.2.7. En raison de la nature du réseau Internet, UpCoop Wellness ne peut garantir la protection complète de toute information transmise par l'entremise du service interactif ; par conséquent, UpCoop Wellness ne peut être tenue responsable de toute action nuisible éventuelle de tiers qui recevraient et utiliseraient ou aliéneraient cette information sans autorisation.
- 8.2.8. Les informations publiées par l'Utilisateur dans les parties publiques du service interactif peuvent également être accessibles à d'autres Utilisateurs et à des tiers et, à ce titre, elles peuvent apparaître sur d'autres pages Internet ou navigateurs Web à l'insu de l'Utilisateur. Dans ce cas également, UpCoop Wellness n'est pas et ne peut pas être responsable des dommages éventuels qui en résultent pour l'Utilisateur.

8.3. Clause de non-responsabilité d'UpCoop Wellness concernant les messages des Utilisateurs ou des tiers

- 8.3.1. L'Utilisateur convient qu'UpCoop Wellness n'est pas responsable du comportement inapproprié ou illégal d'autres Utilisateurs ou de tiers et que tout dommage éventuel est au seul risque de l'Utilisateur.
- 8.3.2. UpCoop Wellness ne garantit pas que le contenu disponible par l'entremise du service interactif et affiché par l'Utilisateur, des tiers ou des Utilisateurs non autorisés est exact, complet ou utile.
- 8.3.3. UpCoop Wellness n'est pas et ne peut être tenue responsable de toute perte ou de tout dommage éventuel subi par l'Utilisateur du fait qu'il s'est fié aux informations obtenues par l'intermédiaire du service interactif Fitpass.
- 8.3.4. UpCoop Wellness décline explicitement toute responsabilité quant au contenu des pages Internet de tiers auxquelles il est possible d'accéder par l'entremise du service interactif. Si l'Utilisateur accède à des pages Internet de tiers, il le fait exclusivement et uniquement sous sa propre responsabilité, excluant ainsi toute responsabilité d'UpCoop Wellness.
- 8.3.5. UpCoop Wellness décline toute responsabilité si les renseignements personnels de l'Utilisateur sont utilisés par d'autres parties à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été transmis ; par conséquent, UpCoop Wellness ne sera pas et ne pourra pas être tenue responsable des dommages éventuels subis par l'Utilisateur pour de tels motifs.

8.4. Clause de non-responsabilité de l'utilisation du Service interactif

- 8.4.1. UpCoop Wellness n'est pas propriétaire des produits et services qu'elle propose par l'intermédiaire de son service interactif Fitpass. Par conséquent, UpCoop Wellness ne peut être tenue responsable d'éventuelles défaillances ou non-conformité des produits ou services ou de tout autre problème ou défaut pouvant survenir lors de l'utilisation des services offerts. Tout défaut lié à la fourniture ou au mauvais fonctionnement des produits ou services fournis par un partenaire d'UpCoop Wellness relèvent de la seule responsabilité de ce partenaire.
- 8.4.2. UpCoop Wellness n'assume aucune responsabilité financière et ne couvre ni n'est responsable des dommages causés par l'utilisation des installations du partenaire par l'Utilisateur ou de sa responsabilité, que le dommage ait été causé à l'installation elle-même ou aux équipements, à l'intérieur et aux autres biens meubles du Partenaire. Toute couverture de responsabilité civile doit être souscrite par

l'Utilisateur ou le Client. UpCoop Wellness ne propose aucun service d'assurance et ne peut en aucun cas être poursuivi à ce titre.

9. Validité des Conditions générales d'utilisation et de la politique de confidentialité

- 9.1. Si l'une des dispositions des Conditions ou de la politique de confidentialité est invalide ou inapplicable, cette invalidité n'affectera pas la validité des autres dispositions des Conditions ou de la politique de confidentialité, de sorte que les autres parties des Conditions et de la politique de confidentialité continueront à être valides, tandis que la disposition invalide ou inapplicable sera remplacée par une disposition valide qui reflète au mieux la disposition invalide en termes de signification et de portée juridique.
- 9.2. Si l'une des parties n'exerce pas ses droits en vertu des présentes Conditions ou de la politique de confidentialité, elle n'est pas réputée avoir renoncé à ces droits ou à tout autre droit spécifié dans les présentes, ni les avoir perdus.

10. Résolution des litiges

- 10.1. Tous les différends pouvant découler des présentes Conditions ou de la politique de confidentialité, ou s'y rapporter, en raison de l'utilisation du service interactif entre UpCoop Wellness et l'Utilisateur, seront résolus de façon amiable.
- 10.2. Si UpCoop Wellness et l'Utilisateur ne parviennent pas à résoudre le différend de manière amiable, le différend sera porté devant le tribunal de commerce de Casablanca.