

# Conditions générales d'utilisation (« CGU »)

## 1. Objet

L'application « Heetch » propose un service (ci-après l'« Heetch Pro ») destiné à permettre la mise en relation de personnes recherchant un moyen de transport vers une destination donnée (ci-après : les « Passagers ») avec un exploitant de voitures de transport avec chauffeur ou une entreprise inscrite au registre départemental des transports (ci-après : les « Conducteurs »).

Les Passagers et les Conducteurs sont ci-après désignés ensemble les « Utilisateurs ».

Les présentes conditions générales Passagers ont pour objet de définir les modalités et conditions d'utilisation des services de mise en relation des Passagers avec les Conducteurs proposés sur Heetch Pro (ci-après : les « Services ») ainsi que de définir les droits et obligations des parties dans ce cadre.

Elles sont accessibles et imprimables à tout moment sur Heetch Pro, ainsi que par un lien direct en bas de page du site internet [www.heetch.com](http://www.heetch.com) (ci-après : le « Site »).

Elles peuvent être complétées le cas échéant par des conditions d'utilisation particulières à certains Services, lesquelles complètent les présentes conditions générales et, en cas de contradiction, prévalent sur ces dernières.

Sous réserve de l'approbation des Conditions Générales, Heetch Pro est attribuée à l'utilisateur sous forme de licence (et non cédée), uniquement pour un usage personnel et non-commercial. La licence accordée à l'utilisateur est limitée à une licence non exclusive et non cessible ou transférable pour utiliser Heetch Pro.

## 2. Exploitant de Heetch Pro

Heetch Pro, le Site et les Services sont exploités par la société Heetch, SAS au capital social de 18 228,45 euros, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 794 693 960, dont le siège social est situé 61 rue Meslay, 75003 Paris (ci-après : « Heetch »).

Heetch peut être contactée aux coordonnées suivantes :

Adresse postale : 61 Rue Meslay, 75003 Paris

Téléphone : [01 86 26 08 00](tel:0186260800)

Adresse électronique : [contact@heetch.com](mailto:contact@heetch.com)

## 3. Accès à Heetch le Pro

### 3.1 Capacité juridique

Heetch Pro et les Services sont accessibles exclusivement aux personnes physiques âgées de plus de 18 ans et disposant de la pleine capacité juridique pour s'engager au titre des présentes conditions générales.

### *3.2 Téléchargement de Heetch Pro*

Heetch Pro est utilisable sur téléphones et tablettes mobiles, dans les systèmes d'exploitation IOS et Android.

L'Utilisateur qui souhaite utiliser les Services doit télécharger Heetch Pro depuis la plateforme de téléchargement d'applications appropriée.

Ce téléchargement est soumis aux conditions d'utilisation propres à ladite plateforme.

### *3.3 Accessibilité des Services*

Heetch se réserve la possibilité, à sa discrétion, de ne proposer les Services que certains jours et/ou à certaines heures et, plus généralement, d'interrompre les Services à tout moment, sans avoir à justifier d'un quelconque motif.

Les Utilisateurs ne pourront exercer aucun recours ni solliciter une quelconque indemnité à ce titre.

## **4. Conditions générales**

L'acceptation des présentes conditions générales est matérialisée par la validation du bouton prévu à cet effet lors du premier accès à Heetch Pro. Cette acceptation ne peut être que pleine et entière. Toute adhésion sous réserve est considérée comme nulle et non avenue. L'Utilisateur qui n'accepte pas d'être lié par les présentes conditions générales ne doit pas accéder à Heetch Pro ni utiliser les Services.

## **5. Inscription**

5.1 Pour utiliser les Services, l'Utilisateur doit être inscrit à l'un des sites tiers indiqués sur Heetch Pro et utiliser ses identifiants de connexion audit site tiers pour s'inscrire sur Heetch Pro. Il doit alors fournir à Heetch le cas échéant les informations complémentaires demandées. L'Utilisateur autorise expressément Heetch à accéder aux données de son compte sur le site tiers concerné.

L'Utilisateur doit fournir à Heetch l'ensemble des informations indiquées comme obligatoires. Toute inscription incomplète ne sera pas validée.

A cet égard, l'Utilisateur devra notamment renseigner ses coordonnées bancaires afin de pouvoir utiliser les Services. Heetch se réserve cependant le droit, à sa discrétion, de ne pas s'opposer à l'utilisation des Services en l'absence de coordonnées bancaires renseignées par l'Utilisateur.

L'inscription entraîne automatiquement l'ouverture d'un compte au nom de l'Utilisateur (ci-après : le « Compte »), lui donnant accès à un espace personnel (ci-après : l'« Espace Personnel ») qui lui permet de gérer son utilisation des Services sous une forme et selon les moyens techniques que Heetch juge les plus appropriés pour rendre lesdits Services.

5.2 Par défaut, le Compte créé lors de l'inscription de l'Utilisateur est un Compte Passager.

L'Utilisateur qui souhaite également utiliser les Services en tant que Conducteur doit en faire la demande à Heetch, à travers le formulaire prévu à cet effet, et sous réserve d'accepter également les conditions générales d'utilisation prévues à ce titre, dans Heetch Pro ou sur le Site. Lorsque sa demande est acceptée, son Compte est également validé par Heetch en tant que Compte Conducteur.

5.3 L'Utilisateur doit fournir à Heetch l'ensemble des informations et documents demandés. Il est seul responsable de l'exactitude de ces informations et documents et notamment des coordonnées bancaires qu'il fournit à Heetch, qui peuvent notamment être utilisées pour, selon le cas, le paiement ou le versement du Prix Final prévue à l'article 6.2 et le paiement ou le versement des frais forfaitaires mentionnés à l'article 8.2.5 en cas de dégradation du véhicule du Conducteur, le cas échéant.

A des fins de transparence, d'amélioration de la confiance, ou de prévention ou détection des fraudes, Heetch se réserve le droit de procéder à toute vérification et de demander à l'Utilisateur de lui fournir tout document utile pour justifier les informations fournies lors de l'inscription.

En particulier, Heetch se réserve le droit de refuser tout Trajet (tel que ce terme est défini ci-après) dont la distance à parcourir dépasserait 50 km. Si le Trajet dont la distance à parcourir est supérieure à 50 km est accepté via l'Application, le Conducteur s'assure que l'identité du Passager correspond à celle communiquée à Heetch. Le Passager accepte que l'accès ou l'utilisation des Services peut lui être refusé s'il refuse de fournir la preuve de son identité, ou si celle-ci ne correspond pas à celle communiquée à Heetch. Heetch décline toute responsabilité en cas de fraude, si le Conducteur n'est pas en mesure de rapporter la preuve que l'identité du Passager correspond à celle communiquée à Heetch.

Le Passager autorise par avance sa banque à prélever son compte bancaire du montant figurant aux relevés transmis par Heetch, correspond au reçu à la fin du Service.

Heetch informe l'Utilisateur de l'acceptation ou du refus de sa demande de validation de son Compte par email.

Heetch se réserve le droit de refuser toute demande, à sa discrétion et sans avoir à justifier d'un quelconque motif.

L'Utilisateur dont la demande est refusée ne pourra exercer aucun recours ni solliciter une quelconque indemnité.

5.4 L'Utilisateur peut accéder à tout moment à son Espace Personnel après s'être identifié à l'aide de son identifiant de connexion ainsi que de son mot de passe.

L'Utilisateur s'engage à utiliser personnellement les Services et à ne permettre à aucun tiers de les utiliser à sa place ou pour son compte, sauf à en supporter l'entière responsabilité.

Il est responsable du maintien de la confidentialité de son identifiant et de son mot de passe. Il doit immédiatement contacter Heetch aux coordonnées mentionnées à l'article 2 des présentes dans le cas où son Compte Conducteur serait utilisé à son insu ou susceptible de l'être. Il reconnaît à Heetch le droit de prendre toutes mesures appropriées en pareil cas.

## **6. Description des services**

L'Utilisateur a accès aux Services qui suivent, sous une forme et selon les fonctionnalités et moyens techniques que Heetch juge les plus appropriés.

### *6.1 Mise en relation des Passagers et des Conducteurs*

Les Conducteurs disponibles pour prendre des Passagers doivent se connecter à Heetch Pro.

Le Passager qui souhaite effectuer un trajet (ci-après : un « Trajet ») doit également se connecter à Heetch Pro et renseigner son adresse de départ ainsi que son adresse d'arrivée.

En particulier, Heetch se réserve le droit de refuser tout Trajet (tel que ce terme est défini ci-après) dont la distance à parcourir dépasserait 50 km dans les conditions précisées en 5.3.

Le Passager choisit de valider ou non sa demande. S'il la valide, elle est envoyée à tous les Conducteurs à proximité de l'adresse de départ et qui sont connectés à l'Application. Ceux-ci disposent d'un délai de 30 secondes pour accepter ou non la demande. A l'issue de ce délai, le Conducteur le plus proche de l'adresse de départ qui a accepté la demande est sélectionné pour aller chercher le Passager.

Les Conducteurs et le Passager sont informés via Heetch Pro de cette sélection.

Si aucun Conducteur n'accepte la demande du Passager, celui-ci en est également informé via Heetch Pro.

### *6.2 Prix et facturation*

Heetch via Heetch Pro propose un Prix Théorique (tel que ce terme est défini ci-après) pour réaliser le Trajet. Si le Passager l'accepte, il doit s'être préalablement assuré que toutes les informations affichées sont conformes au Trajet souhaité. Heetch transmet au Conducteur qui aura accepté d'effectuer le Trajet les éléments du Trajet.

Le prix théorique du Trajet est annoncé à l'avance et prend en compte : la prise en charge, la distance à parcourir, et la durée du Trajet (le « Prix Théorique »). Lorsque le Passager valide la demande de Trajet, Heetch lui adresse a minima une photo du chauffeur et du véhicule, le temps d'arrivée estimatif du véhicule et, le Prix Théorique du Trajet.

Le temps d'arrivée fourni par Heetch via Heetch Pro est indicatif et basé sur des temps standards et ne saurait engager sa responsabilité.

Sur demande du Passager, Heetch transmet les informations relatives à la Commande conservées dans la base de données du prestataire.

Après validation du Trajet, le Passager doit se présenter au lieu convenu. Le Conducteur peut ne pas prendre en charge le Passager s'il est en état d'ébriété, en présence d'un animal dont le poids dépasse 8 kg et non placé en cage, en cas de danger pour la sécurité du chauffeur et du véhicule, ou si le nombre de passagers est supérieur à la capacité du véhicule, ou encore si le Passager ne dispose pas du matériel obligatoire nécessaire au transport d'enfant en bas âge (le Passager « Inapte »), sans que cette décision n'ouvre droit à quelque indemnisation que ce soit au profit du Passager concerné.

La prise en charge du Passager peut être annulée par le Conducteur dans les conditions suivantes : le Passager est Inapte, le Passager ne se présente pas, ou en cas de force majeure. Le Passager recevra une notification pour l'en avertir.

Lorsqu'il dépose le Passager, le Conducteur doit l'indiquer sur Heetch Pro, qui géolocalise alors l'adresse d'arrivée et indique au Passager, en fonction du trajet réalisé, un montant définitif TTC (ci-après : le « Prix Final »).

Le Prix Final facturé au Passager sera calculé lorsque l'exécution du Trajet sera terminée et pourra inclure des prestations supplémentaires demandées par le Passagers : arrêts, escales, détours, changement de destination.

Le Passager a la possibilité de régler le Prix Final au Conducteur :

- À travers Heetch Pro, dans laquelle il aura préalablement renseigné son numéro de carte bancaire au Conducteur en espèces à l'issue de son Trajet, Le Passager doit indiquer son choix de régler la Participation Aux Frais par carte bancaire ou en espèces au moment de la commande sur l'Application. Pour tout moyen de paiement revenu impayé ou pour tout retard de paiement, les sommes restantes dues seront majorées de 40 € à titre de clause pénale, en vertu de l'article 1231-5 du même code.

Dans tous les cas, quel que soit le mode de paiement choisi, en l'absence de paiement du Prix Final à l'issue du Trajet et de régularisation dans les vingt-quatre heures suivant la fin du Trajet, le montant du Prix Final sera automatiquement prélevé sur le compte bancaire qu'il aura renseigné au moment de son inscription sur l'Application.

Le paiement du Prix Final, ainsi que le prélèvement effectué en cas de dégradation du véhicule du Conducteur prévu à l'article 8.2.4, est mis en œuvre par le prestataire de paiement sécurisé « Stripe », qui seul conserve les coordonnées bancaires des Utilisateurs à cette fin. Heetch ne conserve aucune coordonnée bancaire.

Une fois le Trajet réalisé, les Services font l'objet de reçus qui sont communiqués au Passager par email.

### *6.3 Commentaires sur les Conducteurs*

A l'issue du Trajet, le Passager peut formuler des commentaires sur le Conducteur et l'évaluer. Ces commentaires et évaluations pourront être publiés de manière anonyme sur Heetch Pro, qui fait également apparaître la moyenne des évaluations du Conducteur.

#### *6.4 Autres Services*

Heetch se réserve la possibilité de proposer tout autre Service qu'elle jugera utile, sous une forme et selon les fonctionnalités et moyens techniques qu'elle estimera les plus appropriés pour rendre lesdits Services.

#### *6.5 Annulation de la Commande par le Passager*

##### *6.5.1 Annulation gratuite*

Le Passager peut annuler sans frais la Commande Immédiate tant que cette annulation se fait moins de 5 minutes après avoir passé la Commande.

Passé le délai de 5 min, le Passager conserve la possibilité d'annuler la Commande, mais il s'expose à des frais d'annulation dont le montant est de 6€. L'annulation payante par le Passager recouvre également la situation dans laquelle le Passager (ou la/les personnes pour lesquelles le transport a été commandé) ne se présente pas devant le véhicule dans les 5 minutes à partir du moment où Heetch l'a informé de l'arrivée du Conducteur à l'adresse indiquée par le Passager. Le Passager peut être averti de la facturation de ces frais avant qu'il ne confirme sa volonté d'annuler la Commande.

##### *6.5.2.1 Règlement des frais d'annulation*

Le Passager a la possibilité de régler les frais d'annulation:

- Si le Passager a préalablement renseigné son numéro de carte bancaire dans l'application, Heetch prélèvera directement le montant des frais sur le compte du Passager.
- Si le Passager n'avait pas préalablement renseigné son numéro de carte bancaire, le Passager pourra régler ces frais d'annulation en (1) renseignant un numéro de carte bancaire dans l'application ou (2) en payant via un lien sécurisé qui lui sera envoyé par Heetch.

Heetch se réserve la possibilité de révoquer le droit d'utiliser l'application à tout Passager n'ayant pas réglé ces frais d'annulation

#### **7. Renonciation expresse au droit de rétractation**

Les Passagers sont informés qu'un droit de rétractation s'applique en principe aux contrats de prestations de services conclus à distance entre un professionnel et un consommateur, ce droit étant à exercer dans les 14 (quatorze) jours à compter de la conclusion du contrat.

Ils sont toutefois expressément informés et acceptent que les Services leurs sont fournis dès leur inscription et sont ainsi pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation visé ci-dessus. En conséquence, ils renoncent expressément à leur droit de rétractation,

qui ne pourra donc pas être exercé, conformément à l'article L.121-21-8 du Code de la consommation.

## **8. Obligations de l'utilisateur**

Sans préjudice des autres obligations prévues aux présentes, l'Utilisateur s'engage à respecter les obligations qui suivent.

### *8.1 Obligations communes à l'ensemble des Utilisateurs*

8.1.1 L'Utilisateur s'engage, dans son usage des Services, à respecter les lois et règlements en vigueur et à ne pas porter atteinte aux droits de tiers ou à l'ordre public.

8.1.2 L'Utilisateur est seul responsable de son utilisation des Services et notamment des relations qu'il pourra nouer avec les autres Utilisateurs et des informations qu'il leur communique dans le cadre des Services. Il lui appartient d'exercer la prudence et le discernement appropriés dans ces relations et communications. L'Utilisateur s'engage en outre, dans ses échanges avec les autres Utilisateurs, à respecter les règles usuelles de politesse et de courtoisie.

8.1.3 L'Utilisateur s'engage à fournir à Heetch toutes les informations nécessaires à la bonne exécution des Services. Plus généralement l'Utilisateur s'engage à coopérer activement avec Heetch en vue de la bonne exécution des présentes.

Il garantit que toutes les informations qu'il fournit lors de son inscription ou de sa demande de validation de Compte Conducteur sont exactes, à jour et sincères et ne sont entachées d'aucun caractère trompeur. Il garantit de même qu'elles ne portent aucunement atteinte aux droits de tiers, notamment les droits de la personnalité et les droits de propriété intellectuelle.

Il s'engage à mettre à jour ces informations dans son Espace Personnel en cas de modifications, afin qu'elles correspondent toujours aux critères susvisés.

8.1.4 L'Utilisateur est informé et accepte que les informations saisies aux fins de création ou de mise à jour de son Compte valent preuve de son identité. Les informations saisies par l'Utilisateur l'engagent dès leur validation. En particulier, l'Utilisateur accepte que ses informations puissent être vérifiées tel que cela est prévu à l'article [5].

8.1.5 L'Utilisateur doit prendre les mesures nécessaires pour sauvegarder par ses propres moyens les informations de son Espace Personnel qu'il juge nécessaires, dont aucune copie ne lui sera fournie.

8.1.6 L'Utilisateur est informé et accepte que la mise en œuvre des Services nécessite qu'il soit connecté à internet et que la qualité des Services dépend directement de cette connexion, dont il est seul responsable.

### *8.2 Obligations spécifiques aux Passagers*

8.2.1 Les Passagers qui ont validé une demande de trajet et ont été informés de la sélection d'un Conducteur pour l'effectuer s'engagent à se présenter à l'adresse de départ ou, en cas

d'annulation, à en informer le Conducteur ainsi que le cas échéant Heetch par tout moyen utile, dans les meilleurs délais.

8.2.2 Les Passagers sont tenus de verser au Conducteur le Prix Final selon les modalités prévues à l'article 6.2.

En cas de paiement répudié, si le moyen de paiement utilisée pour le paiement n'est pas au nom et prénom du Passager, le Passager sera tenu au remboursement du montant ou du Prix Final du trajet effectué par un professionnel, à Heetch.

8.2.3 Les Passagers, sont tenus d'attacher leur ceinture de sécurité. Une amende est encourue par les personnes prises en défaut lors d'un contrôle par les forces de l'ordre.

8.2.4 En cas de dégradations du véhicule imputables au Passager, le prestataire refacturera au Passager les frais de remise en état du véhicule ou de changement de matériel d'un montant forfaitaire de 100€ TTC. En cas de réparations plus importantes, le Passager peut être tenu de verser un montant supérieur établi selon les justificatifs présentés par le Conducteur.

Le versement du montant dû en cas de dégradation du véhicule sera automatiquement prélevé sur le compte bancaire que le Passager aura renseigné au moment de son inscription sur l'Application

## **9. Garantie de l'utilisateur**

L'Utilisateur garantit Heetch contre toutes plaintes, réclamations, actions et/ou revendications quelconques que Heetch pourrait subir du fait de la violation, par l'Utilisateur de l'une quelconque de ses obligations ou garanties aux termes des présentes conditions générales.

Il s'engage à indemniser Heetch de tout préjudice qu'elle subirait et à lui payer tous les frais, charges et/ou condamnations qu'elle pourrait avoir à supporter de ce fait.

## **10. Comportements prohibés**

10.1 Il est strictement interdit d'utiliser les Services aux fins suivantes :

- l'exercice d'activités illégales, frauduleuses ou portant atteinte aux droits ou à la sécurité des tiers
- l'atteinte à l'ordre public ou la violation des lois et règlements en vigueur
- l'intrusion dans le système informatique d'un tiers ou toute activité de nature à nuire, contrôler, interférer, ou intercepter tout ou partie du système informatique d'un tiers, en violer l'intégrité ou la sécurité,
- l'envoi d'emails non sollicités et/ou de prospection ou sollicitation commerciale,
- les manipulations destinées à améliorer le référencement d'une application ou d'un site tiers



- l'aide ou l'incitation, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, à un ou plusieurs des actes et activités décrits ci-dessus

et plus généralement toute pratique détournant les Services à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été conçus.

10.2 Il est strictement interdit aux Utilisateurs de copier et/ou de détourner à leurs fins ou à celles de tiers le concept, les technologies ou tout autre élément de Heetch Pro de Heetch.

Il est à ce titre notamment interdit d'insérer sur un site miroir une quelconque partie de Heetch Pro sans accord préalable écrit de Heetch, ou d'utiliser n'importe quel meta tag ou code ou autre dispositif contenant une quelconque référence à Heetch ou à son Heetch Pro dans le but de diriger une personne vers une autre application ou un autre site internet, quelle qu'en soit la raison.

10.3 Sont également strictement interdits:

- tous comportements de nature à interrompre, suspendre, ralentir ou empêcher la continuité des Services

- toutes intrusions ou tentatives d'intrusions dans les systèmes de Heetch

- tous détournements des ressources système de Heetch Pro ou du Site

- toutes actions de nature à imposer une charge disproportionnée sur les infrastructures de ces derniers

- toutes atteintes aux mesures de sécurité et d'authentification

- tous actes de nature à porter atteinte aux droits et intérêts financiers, commerciaux ou moraux de Heetch ou des usagers de son Application, et enfin plus généralement

tout manquement aux présentes conditions générales

10.4 Il est strictement interdit de monnayer, vendre ou concéder tout ou partie de l'accès aux Services ou à Heetch Pro ainsi qu'aux informations qui y sont hébergées et/ou partagées.

10.5 Il est strictement interdit de créer plusieurs comptes Utilisateurs.

11. Sanctions et manquements

En cas de manquement à l'une quelconque des dispositions des présentes conditions générales ou plus généralement, d'infraction aux lois et règlements en vigueur par un Utilisateur, Heetch se réserve le droit de prendre toute mesure appropriée et notamment de:

- suspendre l'accès aux Services de l'Utilisateur, auteur du manquement ou de l'infraction, ou y ayant participé

- supprimer le compte de l'Utilisateur, auteur du manquement ou de l'infraction, ou y ayant participé
- publier sur Heetch Pro ou sur le Site tout message d'information que Heetch jugera utile
- avertir toute autorité concernée
- engager toute action judiciaire, et notamment toute action nécessaire au recouvrement des montants dus au titre de l'utilisation des Services

En cas de manquement de l'Utilisateur à une obligation essentielle découlant des présentes conditions générales, Heetch se réserve le droit de résilier son accès à tout ou partie des Services, avec effet immédiat, par lettre, fax ou email. La résiliation prend effet de plein droit à la date d'envoi, par Heetch, de l'écrit adressé à l'Utilisateur en application de la présente clause. Elle entraîne automatiquement et sans mise en demeure préalable la suppression du Compte de l'Utilisateur, sans préjudice des autres conséquences éventuellement induites en application des présentes conditions générales.

## **12. Responsabilité et garantie de heetch**

12.1 Heetch s'engage à fournir les Services avec diligence et selon les règles de l'art, étant précisé qu'il pèse sur elle une obligation de moyens, à l'exclusion de toute obligation de résultat, ce que les Utilisateurs reconnaissent et acceptent expressément.

Les Services sont fournis « tels quels » et « selon disponibilité ».

12.2 Heetch ne fournit pas de services de transport ou logistiques et n'agit pas en qualité de transporteur. L'ensemble desdits services de transport est fourni par des prestataires tiers indépendants qui ne sont pas employés par Heetch ou l'un ou l'autre de ses affiliés.

Heetch intervient uniquement en qualité de courtier en ce qu'elle met à la disposition des Passagers et des Conducteurs des outils et moyens techniques leur permettant d'entrer en relation aux fins de transport entre particuliers. Sa responsabilité se limite à la fourniture de ces moyens, tels que décrits aux présentes et à la mise en relation des Passagers et des Conducteurs.

Heetch agit en son nom personnel et ne passe aucun acte juridique au nom et pour le compte des Passagers ou des Conducteurs, qui conviennent d'effectuer les Trajets et les exécutent directement entre eux.

Heetch n'est pas partie aux relations entre les Passagers et les Conducteurs et n'intervient aucunement dans les Trajets, leur qualité, leur sécurité, leur localisation, leur paiement ou leurs horaires, sous réserve des dispositions de l'article 3.3.

Heetch ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée au titre des difficultés pouvant intervenir lors de la conclusion ou de l'exécution des Trajets, ni être partie à quelques litiges éventuels que ce soit entre un Passager et un Conducteur concernant notamment les garanties, déclarations et autres obligations quelconques auxquelles le Passager ou le Conducteur seraient tenus.

Toutefois, dans un souci d'amélioration constante de la qualité des Services, Heetch invite les Utilisateurs à lui faire part de tous les commentaires et informations qu'ils pourraient

souhaiter porter à sa connaissance concernant la qualité des transactions réalisées par l'intermédiaire des Services.

12.3 Heetch ne garantit en aucun cas l'exactitude de la géolocalisation effectuée à travers Heetch Pro, qui vise uniquement des actions de localisation basiques. Il appartient aux Utilisateurs de vérifier et de corriger leur localisation le cas échéant et, s'agissant des Passagers, de renseigner précisément leurs adresses de départ et d'arrivée.

12.4 Heetch décline toute responsabilité en cas de perte éventuelle des informations accessibles dans l'Espace Personnel de l'Utilisateur, celui-ci devant en sauvegarder une copie et ne pouvant prétendre à aucun dédommagement à ce titre.

12.5 Heetch s'engage à procéder régulièrement à des contrôles afin de vérifier le fonctionnement et l'accessibilité de Heetch Pro. A ce titre, Heetch se réserve la faculté d'interrompre momentanément l'accès à Heetch Pro pour des raisons de maintenance. De même, Heetch ne saurait être tenue responsable des difficultés ou impossibilités momentanées d'accès à Heetch Pro qui auraient pour origine des circonstances qui lui sont extérieures, la force majeure, ou encore qui seraient dues à des perturbations des réseaux de télécommunication.

12.6 Heetch ne garantit pas aux Utilisateurs (i) que les Services, soumis à une recherche constante pour en améliorer notamment la performance et le progrès, seront totalement exempts d'erreurs, de vices ou défauts, (ii) que les Services, étant standard et nullement proposés à la seule intention d'un Utilisateur donné en fonction de ses propres contraintes personnelles, répondront spécifiquement à ses besoins et attentes.

12.7 En tout état de cause, la responsabilité susceptible d'être encourue par Heetch au titre des présentes est expressément limitée aux seuls dommages directs avérés subis par l'Utilisateur.

### **13. Propriété intellectuelle**

Les systèmes, logiciels, structures, infrastructures, bases de données et contenus de toute nature (textes, images, visuels, musiques, logos, marques, base de données, etc ...) exploités par Heetch au sein de Heetch Pro et du Site sont protégés par tous droits de propriété intellectuelle ou droits des producteurs de bases de données en vigueur. Tous désassemblages, décompilations, décryptages, extractions, réutilisations, copies et plus généralement, tous actes de reproduction, représentation, diffusion et utilisation de l'un quelconque de ces éléments, en tout ou partie, sans l'autorisation de Heetch sont strictement interdits et pourront faire l'objet de poursuites judiciaires.

### **14. Données à caractère personnel**

Heetch pratique une politique de protection des données personnelles dont les caractéristiques sont explicitées dans le document intitulé « [Charte relative à la protection des données à caractère personnel](#) », dont l'Utilisateur est expressément invité à prendre connaissance.

Valable pour les utilisateurs Marocains uniquement :

Conformément au Dahir n°1-09-15 du 18 février 2009 portant promulgation de la loi n°09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, Heetch Maroc collecte vos données personnelles en vue de la mise en relation des taxis au profit des clients. Les données seront communiquées à notre sous-traitant. Chaque adhérent dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et d'opposition aux données le concernant.

Pour l'exercer, il suffit de contacter le service client au +212 6 61 69 07 77, qui est ouvert toute la semaine de 10h à 18h, et d'indiquer son nom, prénom, adresse, pseudo, ainsi qu'un certain nombre d'informations liées à ses activités (dernier trajet, etc..) afin de sécuriser l'appel.

#### **15. Publicité**

Heetch se réserve la faculté d'insérer en tout endroit de Heetch Pro ou sur toute page du Site tous messages publicitaires ou promotionnels sous une forme et dans des conditions dont Heetch sera seule juge.

#### **16. Liens et sites tiers**

Heetch ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de la disponibilité technique de sites internet ou d'applications mobiles exploités par des tiers (y compris ses éventuels partenaires) auxquels l'Utilisateur accéderait par l'intermédiaire de Heetch Pro ou du Site.

Heetch n'endosse aucune responsabilité au titre des contenus, publicités, produits et/ou services disponibles sur de tels sites et applications mobiles tiers dont il est rappelé qu'ils sont régis par leurs propres conditions d'utilisation.

Heetch n'est pas non plus responsable des transactions intervenues entre l'Utilisateur et un quelconque annonceur, professionnel ou commerçant (y compris ses éventuels partenaires) vers lequel l'Utilisateur serait orienté par l'intermédiaire de Heetch Pro ou du Site et ne saurait en aucun cas être partie à quelques litiges éventuels que ce soit avec ces tiers concernant notamment la livraison de produits et/ou services, les garanties, déclarations et autres obligations quelconques auxquelles ces tiers sont tenus.

#### **17. Durée des services, désinscription**

Les Services sont souscrits pour une durée indéterminée.

L'Utilisateur peut se désinscrire des Services à tout moment, en adressant une demande à cet effet à Heetch par email, aux coordonnées mentionnées à l'article 2.

La désinscription est effective dans un délai maximum de 7 (sept) jours à compter de cette demande. Elle entraîne la suppression automatique du Compte de l'Utilisateur.

#### **18. Modifications**

Heetch se réserve la faculté de modifier à tout moment les présentes conditions générales.

L'Utilisateur sera informé de ces modifications par tout moyen utile.

L'Utilisateur qui n'accepte pas les conditions générales modifiées doit se désinscrire des Services selon les modalités prévues à l'article 18.

Tout Utilisateur qui a recours aux Services postérieurement à l'entrée en vigueur des conditions générales modifiées est réputé avoir accepté ces modifications.

**19. Entrée en vigueur**

Les présentes conditions générales sont entrées en vigueur le 27 juillet 2017.