

Conditions générales d'utilisation (« CGU »)

1. Objet

L'application « Heetch » propose un service (ci-après l' « Application ») 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 « Chauffeurs »).

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

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir les modalités et conditions d'utilisation des services de mise en relation des Passagers avec les Chauffeurs proposés sur l'Application (ci-après : les « Services ») ainsi que de définir les droits et obligations des parties dans ce cadre, les Passagers envers les Chauffeurs et les Chauffeurs envers les Passagers.

Les Conditions Générales d'Utilisation sont accessibles et imprimables à tout moment sur l'application Heetch, ainsi que par un lien direct en bas de page du site internet www.heetch.com (ci-après : le « Site »).

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

Sous réserve de l'approbation des Conditions Générales d'Utilisation, l'Application 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.

2. Définitions

« Application » désigne l'application informatique Heetch ;

« Chauffeurs » désigne le professionnel indépendant, mis en relation avec le Passager au moyen du Service, et qui effectue le Trajet ;

« Commande » désigne la réservation d'un trajet par un Passager et la validation du même trajet par le Chauffeur ;

« Compte » désigne le droit d'accès attribué à un utilisateur par Heetch, associé à un identifiant et un mot de passe, et donnant accès à un espace personnel ;

« Conditions générales d'utilisation » ou « CGU » désigne les présentes conditions d'utilisation du Service, qui doivent être acceptées par les Utilisateurs avant que ceux-ci ne puissent avoir accès au Service ;

« Espace personnel » désigne l'espace où l'Utilisateur peut gérer et utiliser les Services ;

« Heetch » désigne la société Heetch, société par action simplifiée, au capital social de 38 298,37 euros, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 794 693 960 ;

« Passagers » désigne toute personne qui utilise le Service afin d'être mis en relation avec un Chauffeur ;

« Prestataire de paiement » désigne un prestataire de services permettant à des tiers d'accepter des paiements en ligne ;

« Prix » désigne le montant en euros prenant notamment en compte la prise en charge, la distance à parcourir, et la durée du Trajet ;

« Service » ou « Services » désigne le site internet et l'Application ;

« Site » désigne le site Internet Heetch : <https://www.heetch.com/fr> ;

« Site tiers » désigne le site ou le service à partir duquel l'Utilisateur peut notamment transmettre ses informations personnelles au moment de l'inscription.

« Tarif » désigne le montant annoncé au Passager à l'avance lors de la Commande, via l'Application ;

« Trajet » désigne la prestation de transport exécutée par le Chauffeur à la demande de son Client, le Passager, consistant à le transporter depuis une adresse de départ jusqu'à une adresse d'arrivée ;

« Utilisateurs » désigne toutes les personnes qui utilisent les Services, à savoir les Passagers et les Chauffeurs.

3. Exploitant de l'Application « Heetch »

L'Application « Heetch », le Site et les Services sont exploités par la société Heetch, SAS au capital social de 38 914,25 euros, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 794 693 960, dont le siège social est situé 6 bis rue Jean Macé, 75011 Paris (ci-après : « Heetch »).

Heetch peut être contactée aux coordonnées suivantes :

Adresse postale : 6 bis rue Jean Macé, 75011 Paris

Adresse électronique : contact@heetch.com

4. Accès à l'Application

4.1 Capacité juridique

L'Application et les Services sont accessibles exclusivement aux personnes physiques âgées de plus de 18 (dix-huit) ans et disposant de la pleine capacité juridique pour s'engager au titre des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

4.2 Téléchargement de l'Application

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

L'Utilisateur qui souhaite utiliser les Services doit télécharger l'Application « Heetch » depuis la plateforme de téléchargement d'applications appropriée. Ce téléchargement est soumis aux conditions d'utilisation propres à ladite plateforme.

4.3 Acceptation des Conditions Générales d'Utilisation

L'acceptation des présentes Conditions Générales par l'Utilisateur est matérialisée par une case à cocher dans le formulaire de demande d'inscription.

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 d'Utilisation ne doit pas accéder à l'Application ni utiliser les Services.

5. Inscription sur l'Application

5.1 Données nécessaires à l'inscription

Pour utiliser les Services, l'Utilisateur doit fournir des informations personnelles : numéro de téléphone, adresse email, nom, prénom. Ces informations peuvent être saisies manuellement (auquel cas la création d'un mot de passe sera nécessaire) ou transmises via l'utilisation d'un service tiers (Facebook, Apple, etc).

L'Utilisateur doit fournir à Heetch le cas échéant les informations complémentaires demandées.

L'Utilisateur inscrit à l'un des sites tiers indiqués sur l'Application pourra également utiliser ses identifiants de connexion audit site tiers pour s'inscrire sur l'Application. Dans ce cas, il doit 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 des informations de carte bancaire 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 des informations de carte bancaire 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 Compte Passager et Compte Chauffeur

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 Chauffeur doit en faire la demande à Heetch, à travers le formulaire prévu à cet effet, sur l'Application ou sur le Site.

Lorsque la demande de l'Utilisateur est acceptée, le Compte est validé par Heetch en tant que Compte Chauffeur.

5.3 Validation du Compte

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 informations de carte bancaire qu'il fournit à Heetch, qui peuvent notamment être utilisées pour, selon le cas, le paiement du Prix prévue à l'article 6.2 et le paiement des frais mentionnés à l'article 8.2.4 en cas de dégradation du véhicule du Chauffeur ou 8.2.5, le cas échéant.

Le Passager autorise par avance sa banque à prélever son compte bancaire du montant figurant sur les relevés transmis par Heetch, correspondant notamment aux reçus envoyés à la fin du Trajet.

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 auprès des Passagers et de leurs demander de lui fournir tout document utile pour justifier les informations fournies lors de l'inscription.

A des fins de respect de la réglementation en vigueur, Heetch se réserve le droit de procéder aux vérifications nécessaires auprès des Chauffeurs et de leurs demander de lui fournir tout document utile pour justifier les informations fournies lors de l'inscription.

Les informations de carte bancaire fournies à Heetch par l'Utilisateur peuvent être conservées au-delà de l'exécution de la prestation de service, aux fins de la lutte contre la fraude aux cartes de paiement, dans l'intérêt légitime de Heetch, comme indiqué dans la politique de confidentialité.

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

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

5.4 Utilisation de l'Espace Personnel par les Utilisateurs

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 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 Chauffeurs

Les Chauffeurs se connectent à l'Application pour pouvoir recevoir les demandes de Passagers.

Le Passager qui souhaite effectuer un trajet (ci-après : un « Trajet ») doit également se connecter à l'Application et confirmer son adresse de départ ainsi que son adresse d'arrivée. Le Passager choisit de valider ou non sa demande.

Les Chauffeurs disposent d'un délai d'acceptation pour accepter ou non la demande. A l'issue de ce délai, un seul Chauffeur aura accepté la demande de Trajet.

Les Chauffeurs et le Passager sont informés via l'Application de cette sélection.

Si aucun Chauffeur n'accepte la demande du Passager, celui-ci en est également informé via l'Application.

En cas de d'acceptation du Trajet par le Chauffeur via l'Application, le Passager doit se présenter au lieu convenu lors de la commande. Heetch lui adresse les informations d'identification du Chauffeur et de son véhicule.

Le temps d'approche du Chauffeur, fourni par Heetch via l'Application, est indicatif et basé sur des temps standards et ne saurait engager la responsabilité de Heetch.

En particulier, si le Trajet, dont le montant dépasse 40 (quarante) euros, est accepté via l'Application, il est recommandé au Chauffeur de s'assurer que l'identité du Passager correspond à celle communiquée à Heetch. Dans les mêmes conditions, le Chauffeur peut demander au Passager à être payé à l'avance en cas de paiement en espèces.

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 de payer à l'avance. Heetch décline toute responsabilité en cas de fraude.

6.2 Prix et facturation

6.2.1 Le prix du Trajet

Heetch, via l'Application, propose un tarif (ci-après : le « Tarif ») pour réaliser le Trajet. Si le Passager accepte le Tarif, il doit s'être préalablement assuré que toutes les informations affichées sont conformes au Trajet souhaité.

Heetch, via l'Application, informe le Passager du Tarif à l'avance, et prend notamment en compte : le lieu de prise en charge, le lieu de dépose (permettant d'estimer la durée et longueur du trajet) et l'éventuelle forte demande.

La longueur et durée du Trajet sont simplement estimées afin de proposer un Tarif aux Utilisateurs.

Si celui-ci est accepté par le Passager, le Trajet est proposé à différents Chauffeurs, qui vont à leur tour visualiser les informations du Trajet, à savoir le lieu de prise en charge, de dépose, et le Tarif.

Si un Chauffeur accepte de réaliser le Trajet, celui-ci est libre de suivre l'itinéraire de son choix, avec le consentement du Passager, étant entendu que le Tarif est un devis proposé à l'avance et ne dépend donc pas de l'itinéraire ou du temps réel mis pour effectuer le Trajet.

6.2.2 Facturation au Passager

Lorsque le Chauffeur dépose le Passager à l'adresse d'arrivée du Trajet, le Chauffeur l'indique sur l'Application. L'Application indique au Passager un montant définitif TTC (ci-après : le « Prix »).

Si, à l'initiative des Utilisateurs, le Trajet est modifié (lieu de dépose différent de celui indiqué lors de la commande, détours pour aller chercher ou déposer d'autres passagers), le Prix peut différer du Tarif.

Il est recalculé selon les mêmes critères (point de départ, éventuels stops, point d'arrivée et éventuelle forte demande) via les informations transmises par le Chauffeur concernant les stops et lieu de dépose.

Si, au contraire, le Trajet n'est pas modifié, le Prix est égal au Tarif quel que soit l'itinéraire choisi par le Chauffeur.

Le Chauffeur est libre de choisir un itinéraire sans péage ou de valider au préalable, avec le Passager, le paiement de celui-ci s'il souhaite expressément utiliser un itinéraire avec péage.

Le Passager a la possibilité de régler le Prix au Chauffeur :

- Via l'Application, dans laquelle il aura préalablement renseigné son numéro de carte bancaire ;
- Au Chauffeur, en espèces, à l'issue de son Trajet ;
- Via tout autre moyen de paiement avec un tiers autorisé par l'Application.

Pour tout moyen de paiement revenu impayé ou pour tout retard de paiement, les sommes restantes dues seront majorées de 40 (quarante) euros, à titre de la clause pénale, en vertu de l'article 1231-5 du Code civil.

Dans tous les cas, et quel que soit le mode de paiement choisi, en l'absence de paiement du Prix à l'issue du Trajet, le montant du Prix sera automatiquement prélevé sur la carte bancaire que le Passager aura renseigné au moment de son inscription sur l'Application.

Le paiement du Prix par carte bancaire est mis en œuvre par le prestataire de paiement sécurisé (ci-après « Prestataire de paiement »), qui seul conserve les informations de cartes bancaires des Utilisateurs à cette fin.

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

6.2.3 Emission de la facture

A la fin du Trajet, Heetch émet une facture pour le compte du Chauffeur. Ce dernier reçoit un relevé de facture régulier par e-mail qui détaille le Prix et les autres informations du Trajet.

6.3 Commentaires laissés par les Passagers

A l'issue du Trajet, le Passager peut formuler des commentaires. Les commentaires pourront être publiés de manière anonyme sur l'Application, et également apparaître sous forme de synthèse.

Le Passager s'engage à ne pas publier de contenus qui pourraient contrevenir aux droits des tiers.

Si Heetch est alerté de la publication d'un contenu malveillant (discriminatoire, raciste, injurieux, portant atteinte à la vie privée, etc...), elle s'engage à en supprimer le contenu.

Heetch décline toute responsabilité en cas de publication de contenu illicite.

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.

Heetch se réserve notamment la possibilité de fournir aux Chauffeurs des autocollants, étiquettes, plaquettes ou autres signes indiquant l'utilisation de l'Application pour des campagnes marketing, qui pourront notamment être apposés sur le véhicule du Chauffeur. A ce titre, Heetch accorde une licence non-exclusive, non-cessible et non-transférable pour l'utilisation de ces signes, dans le seul but d'indiquer l'utilisation de l'Application par le Chauffeur. L'utilisation de ces signes est volontaire et non-obligatoire. Lorsque les campagnes marketing prennent fin, le Chauffeur s'engage à retirer immédiatement et détruire tout signe faisant référence à l'Application sur demande de Heetch.

6.5 Annulation de la Commande par le Passager

6.5.1 Annulation gratuite

Le Passager peut annuler sans frais la Commande au bout d'un certain délai. La description des prix et des conditions d'annulation par ville sont précisés sur les liens suivants :

- [Réclamation des frais d'annulation aux Passager](https://help.heetch.com/hc/fr/articles/360006237980-J'ai-%C3%A9t%C3%A9-d%C3%A9bit%C3%A9-on-me-r%C3%A9clame-6-frais-d-annulation-) (https://help.heetch.com/hc/fr/articles/360006237980-J'ai-%C3%A9t%C3%A9-d%C3%A9bit%C3%A9-on-me-r%C3%A9clame-6-frais-d-annulation-)
- [Explication destinée aux Chauffeurs](https://help.heetch.com/hc/fr/articles/360005692059-Le-passager-a-annul%C3%A9-le-trajet-) (https://help.heetch.com/hc/fr/articles/360005692059-Le-passager-a-annul%C3%A9-le-trajet-)

6.5.2 Annulation Payante

Le Passager s'expose à des frais d'annulation dans deux situations :

- Lorsqu'il annule la Commande, une fois un certain délai dépassé. La description des prix et des conditions d'annulation par ville sont précisés sur le lien suivant : <https://blog.heetch.com/articles/obtenir-frais-annulation-utc> ;
- Lorsque le Passager ou la/les personnes pour lesquelles le transport a été commandé ne se présentent pas devant le véhicule.

Le Passager est averti de la possible facturation de ces frais avant qu'il ne confirme sa volonté d'annuler la Commande.

6.5.3 Règlement des frais d'annulation

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

- Si le Passager a préalablement renseigné son numéro de carte bancaire dans l'Application, le Prestataire de paiement prélèvera directement le montant des frais sur le compte bancaire du Passager.
- Si le Passager n'a pas préalablement renseigné son numéro de carte bancaire, Heetch se réserve la possibilité d'exiger le paiement des frais d'annulation par tout moyen si nécessaire.

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

6.6 Annulation de la Commande par le Chauffeur

La prise en charge du Passager peut être annulée par le Chauffeur dans les conditions suivantes, cette liste étant non exhaustive :

- Le Passager est en état d'ébriété ;
- Le Passager ne se présente pas ;
- 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 ou du véhicule ;
- Si le nombre de passagers est supérieur à la capacité du véhicule ;
- Si le Passager ne dispose pas du matériel obligatoire nécessaire au transport d'enfant en bas âge (ci-après le « Passager Inapte ») ;
- En cas de force majeure ;
- Pour toute autre raison légale.

Quand bien même le Chauffeur a connaissance du Tarif et de la destination avant d'accepter une course, il peut quand même annuler certaines courses s'il considère que la rentabilité n'est finalement pas satisfaisante, dès lors que cela n'arrive pas trop fréquemment, et ainsi n'altère pas la qualité de service de la plateforme pour les passagers.

La décision du Chauffeur d'annuler le Trajet n'ouvre droit à aucune indemnisation au profit du Passager.

Le Passager recevra une notification pour l'en avertir.

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. L'Utilisateur est seul responsable lorsqu'il commande un Trajet pour une personne tierce.

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 Chauffeur 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 5.3.

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 l'acceptation par un Chauffeur pour l'effectuer s'engagent à se présenter à l'adresse de départ ou, en cas d'annulation, à en informer le Chauffeur, le cas échéant, ainsi que Heetch, par tout moyen utile, dans les meilleurs délais.

8.2.2 Les Passagers sont tenus de verser au Chauffeur le Prix selon les modalités prévues à l'article 5.2.2. En cas de paiement répudié, le Passager sera tenu au paiement du Prix du trajet.

8.2.3 Les Passagers sont tenus de respecter les règles du code de la route sous peine d'être passible d'une amende en cas de contrôle par les forces de l'ordre.

8.2.4 En cas de dégradations du véhicule imputables au Passager, le Prestataire de paiement prélèvera au Passager les frais de remise en état du véhicule ou de changement de matériel d'un montant forfaitaire de cent (100) euros TTC. En cas de réparations plus importantes, le Passager peut être tenu de verser un montant supérieur établi selon les justificatifs présentés par le Chauffeur. Le versement du montant dû en cas de dégradation du véhicule sera automatiquement prélevé sur la carte bancaire que le Passager aura renseigné au moment de son inscription sur l'Application.

8.2.5 En cas de vol imputable au Passager, le Prestataire prélèvera au Passager le montant établi selon les justificatifs présentés par le Chauffeur.

8.3 Obligations spécifiques aux Chauffeurs

Il incombe aux Chauffeurs de s'assurer que leur service de transport est en conformité avec toutes les exigences légales ou réglementaires en vigueur.

9. Garanties 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 CGU.

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 de 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 ;
- 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 l'Application de Heetch.

Il est à ce titre notamment interdit d'insérer sur un site miroir une quelconque partie de l'Application 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 l'Application 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 l'Application 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 CGU.

10.4 Il est strictement interdit de monnayer, vendre ou concéder tout ou partie de l'accès aux Services ou à l'Application 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 CGU 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, qu'il soit un Passager ou un Chauffeur, auteur du manquement ou de l'infraction, ou y ayant participé ;
- Supprimer le Compte de l'Utilisateur, qu'il soit un Passager ou un Chauffeur, auteur du manquement ou de l'infraction, ou y ayant participé ;
- Résilier l'accès de l'Utilisateur 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 résiliation des accès au Compte de l'Utilisateur, sans préjudice des autres conséquences éventuellement induites en application des présentes.

- Publier sur l'Application 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

12. Responsabilités et garanties 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 moyen, 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 les Chauffeurs, qui sont des prestataires tiers indépendants et 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 Chauffeurs des outils et moyens techniques leur permettant d'entrer en relation aux fins de transport de personne. 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 Chauffeurs.

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

Heetch n'est pas partie aux relations entre les Passagers et les Chauffeurs et n'intervient aucunement dans les Trajets, leur qualité, leur sécurité, leur localisation, ou leurs horaires, sous réserve des dispositions de l'article 4.3.

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 Chauffeur concernant notamment les garanties, déclarations et autres obligations quelconques auxquelles le Passager ou le Chauffeur 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 l'Application, 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 à l'Application. A ce titre, Heetch se réserve la faculté d'interrompre momentanément l'accès à l'Application pour des raisons de maintenance. De même, Heetch ne saurait être tenue responsable des difficultés ou impossibilités momentanées d'accès à l'Application 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 :

- 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 ;
- 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 l'Application 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

Les présentes CGU sont soumises aux dispositions du règlement européen (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, ainsi qu'à celles de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et à tout autre réglementation applicable en la matière qui viendrait les compléter ou s'y substituer ultérieurement.

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 : <https://www.heetch.com/be-fr/cgu>

15. Publicité

Heetch se réserve la faculté d'insérer en tout endroit de l'Application 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 l'Application 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 l'Application 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 et 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 3. La désinscription est effective dans un délai maximum de sept (7) jours à compter de cette demande.

La désinscription de l'Utilisateur n'est pas prise en compte par Heetch dès lors qu'il existe un impayé ou une opération non clôturée à la charge de l'Utilisateur.

18. Modifications

Heetch se réserve la faculté de modifier à tout moment les présentes CGU. 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 17.

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

19. Droit applicable

Les présentes CGU seront régies, interprétées et mises en œuvre conformément au droit français.

20. Règlement des litiges

En cas de litige, avant toute action judiciaire, Heetch et l'Utilisateur rechercheront une solution amiable. L'Utilisateur est informé de son droit de recourir à une procédure de médiation conformément aux articles L.611-1 et suivants du code de la consommation, et de la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'un organisme de règlement des litiges.

21. Entrée en vigueur

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

La dernière version a été modifiée et est entrée en vigueur le 5 avril 2021.