Charte de sécurité

En partenariat avec l'association ACT RIGHT

Sur Heetch, le respect, la convivialité et la sécurité sont des valeurs primordiales, qui doivent être partagées par les chauffeurs et les passagers (ci-après ensemble les « **Utilisateurs** »). Pour que chacun passe un bon trajet et ait la meilleure expérience possible, un engagement commun à respecter les règles de communauté en place sur la plateforme est attendu.

Au sein de la présente charte, Heetch a compilé les exigences habituelles des Utilisateurs afin de rendre le trajet cordial et professionnel.

L'acceptation des Conditions Générales d'Utilisation emporte acceptation pleine et entière de la présente charte de sécurité.

Heetch se réserve le droit de sanctionner tout manquement par l'Utilisateur à la présente charte de sécurité conformément aux dispositions prévues à l'article « *Sanctions et manquements* » des Conditions Générales d'Utilisation de Heetch.

1. Professionnalisme et respect entre les Utilisateurs.

a. *Respecter les règles usuelles de politesse et de courtoisie.*

Lors des trajets, des interactions respectueuses et bienveillantes sont attendues envers les Utilisateurs. Le chauffeur s'engage à fournir un service professionnel et agréable. Le passager devra s'installer à l'arrière pour la sécurité et le respect de tous, sauf accord préalable contraire donné par le chauffeur.

a. *Entretenir une relation purement professionnelle*

N'allez pas au-delà de la relation conducteur-passager. Il convient de s'abstenir de demander des informations personnelles à son interlocuteur pour tout objectif qui sortirait du cadre professionnel. Tout comportement ou commentaire pouvant mettre mal à l'aise les différents interlocuteurs ne sont pas acceptables. C'est le cas notamment, mais sans s'y limiter des compliments déplacés, clins d'œils, ou de toute question pouvant raisonnablement être considérée comme intime. Votre relation est strictement professionnelle et doit le rester, au moins durant le trajet en question !

a. *Prise de contact indésirable hors des trajets*

Si le passager a perdu ou oublié un objet à bord de votre véhicule, il vous suffit de contacter la plateforme Heetch qui fera alors le nécessaire pour le prévenir.
De même, pour les passagers, il est interdit de chercher à recontacter le chauffeur dans un but autre que professionnel.

a. *Rester respectueux, même en cas de litige.*

Nous avons conscience que certains Utilisateurs peuvent avoir des comportements déplacés, non respectueux des règles en place sur la plateforme et de nos Conditions Générales d'Utilisation. En cas de problème ou de litige, gardez votre calme ainsi qu'une attitude professionnelle. Évitez de répondre ou d'agir de manière agressive ou insultante. Si la situation s'envenime, vous pouvez prévenir immédiatement l'équipe Heetch dans le menu Aide > Urgence sur votre application afin que l'équipe Heetch puisse prendre toute précaution utile conformément aux Conditions Générales d'Utilisation.

1. Les limites vie privée/vie professionnelle.

a. *Aucun contact physique sans consentement*

De manière générale, tout contact/geste non consenti ou à connotation sexuelle est strictement interdit. L'espace personnel et privé de l'Utilisateur, chauffeur comme passager, ne doit pas être envahi, mais doit être respecté. La notion de consentement est clé, elle n'est pas subjective et tout manquement pourra conduire à des poursuites judiciaires.

a. *La règle de pudeur*

Empruntez en permanence la "règle de pudeur", c'est-à-dire éviter d'aborder certains sujets déplacés, provocateurs ou à caractère sexuels, qui peuvent gêner ou mettre mal à l'aise l'Utilisateur.

1. Pas d'agressions verbales ou physiques

a. *Les agressions verbales*

Pour rappel, une agression verbale est une attaque brutale à l'orale qui renvoie à une insulte ou à une menace. Elles sont strictement interdites sur la plateforme, durant un trajet et sont punies par la loi.

a. *Les agressions physiques*

Une agression physique renvoie à toute atteinte corporelle qui a pour but de blesser ou d'humilier une personne. Elles sont strictement interdites sur la plateforme, durant un trajet et sont punies par la loi.

En cas de problème lors d'un trajet, si vous vous sentez attaqué, menacé, ou en situation d'insécurité, contactez directement les autorités compétentes ou la plateforme Heetch.
→ En cas d'agression, physique et/ou sexuelle, nous vous invitons grandement à aller porter plainte ; que ce soit pour vous, mais aussi pour les autres potentielles victimes d'un·e même agresseur.

1. Lutte contre les discriminations (sexisme, homophobie, racisme et autres)

a) Le respect et la tolérance envers chaque Utilisateur

Chaque Utilisateur doit se sentir en sécurité et bien accueilli sur la plateforme et pendant un trajet. C'est pourquoi les comportements discriminatoires ne sont pas tolérés, quels qu'ils soient. Ne discriminez pas un Utilisateur en fonction de ses traits, son âge, sa couleur de peau, son handicap, son sexe, sa religion ou ses orientations sexuelles. Traitez tous les Utilisateurs de la plateforme de manière respectueuse et bienveillante.

b) Éviter tout discours irrespectueux ou malveillant.

Les conversations qui touchent à des sujets délicats, pouvant être perçues comme offensantes, sont à éviter. Aussi, évitez tout commentaire à propos du physique, du sexe ou de l'orientation sexuelle perçue d'une personne.

Toute publication d'un contenu malveillant (discriminatoire, raciste, injurieux, portant atteinte à la vie privée, etc.) sur les réseaux sociaux Heetch sera supprimée.

1. Les mesures de sécurité

a) Avoir une conduite prudente et responsable

Tout chauffeur VTC a une responsabilité de sécurité auprès des passagers. Une conduite prudente et respectueuse du code de la route est exigée. De même, le passager doit faciliter le travail du chauffeur en ayant un comportement respectueux et responsable tout au long du trajet : port de la ceinture, aucun déplacement au sein de l'habitacle, etc.

b) Ne pas bloquer ou empêcher la sortie des utilisateurs

Le verrouillage des portes du véhicule par le chauffeur, en trajet ou à l'arrêt, est strictement interdit. Cela peut créer une situation de malaise et d'insécurité pour le passager. De la même manière, il n'est pas toléré d'empêcher le passager de sortir du véhicule. En cas de litige dû à un défaut de paiement de la part du passager, contactez l'équipe Heetch qui fera le nécessaire pour désactiver le compte du passager et obtenir votre remboursement.

d) Ni détour ou arrêt intermédiaire en dehors de raisons professionnelles.

En tant que chauffeur VTC, il n'est également pas accepté d'effectuer un détour ou un arrêt intermédiaire lors d'un trajet avec un passager pour des raisons personnelles (pause, achat quelconque, etc.). Ils peuvent seulement être fait pour des raisons professionnelles.

Les demandes de changements d'itinéraires de la part d'un passager sont acceptées dans la mesure où elles proviennent de leur propre initiative et qu'ils sont prévenus que le prix peut être amené à être recalculé.

Il n'est pas non plus accepté de rouler avec une connaissance sur le siège passager de devant, tout en conduisant des passagers.

e) Le respect des effets personnels de chaque utilisateur

En cas de litige ou d'impayé, le chauffeur ne doit pas garder en possession les effets personnels du passager. Il ne devra pas agir ou intenter une quelconque action à l'encontre du passager, mais pourra contacter directement et au plus vite l'équipe Heetch qui se chargera de récupérer la somme manquante ou de gérer tout autre problème.

f) *Interdiction de consommer des substances illicites ou de l'alcool lors du trajet.*

Il est interdit pour tout Utilisateur de consommer alcool ou substances illicites lors d'un trajet. De même, être sous l'emprise de telles substances lors d'un trajet peut entraîner des complications et des poursuites.