

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION KE'OP

ARTICLE 1. OBJET

L'application mobile « KE'OP » (ci-après l'« **Application** ») a pour objet de mettre en relation les Chauffeurs et les Clients pour la réalisation de déplacements effectués au moyen de véhicules motorisés et sous la forme de services de transport partagé. Les services de l'Application sont proposés par la société Keolis Gironde SARL (ci-après « **KEOLIS** »), société du Groupe Keolis :

Société à Responsabilité Limitée au capital de 684 240 €
siège social : Z.A. LES ARTIGONS – 33160 ST MEDARD EN JALLES

n° SIREN : RCS Bordeaux 322 188 194

n° de TVA : FR43322188194

E-mail : keop@keolis.com

Tél : 05.56.70.12.22

Le directeur de la publication de l'Application est Monsieur Jean-Marc VERMAUT.

L'Application est hébergée chez le prestataire suivant :

Via Transportation, Inc.
95 Morton Street, 3rd Floor
New York, New York 10014

Afin de pouvoir bénéficier de la Prestation proposée par KEOLIS, chaque Client doit accepter les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (« **Conditions Générales** »). En cochant la case prévue à cet effet lors de la création d'un compte sur l'Application, le Client déclare accepter les présentes Conditions Générales. La validation de toute Commande, par le Client, vaut acceptation, sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales.

Les présentes Conditions Générales sont valables à compter du 15/04/2019.

Cette édition annule et remplace toutes les versions antérieures. Les présentes Conditions Générales sont applicables à toute Commande passée en ligne par tout Client de l'Application.

ARTICLE 2. DEFINITIONS

« **Chauffeur(s)** » désigne tout chauffeur de véhicule, salarié de KEOLIS, qui réalise le transport commandé par le Client sur l'Application.

« **Client** » désigne tout utilisateur de l'Application.

« **Commande(s)** » désigne toute réservation de Prestation, effectuée et validée par le Client via l'Application.

« **Droit(s) de Propriété Intellectuelle** » désigne notamment, les droits d'auteur, les droits voisins, le droit des marques, les brevets, les noms commerciaux, les dénominations sociales, les droits sur les bases de données, le savoir-faire, et tout autre droit de propriété intellectuelle et industrielle, enregistré ou non, ou pouvant être enregistré ou non, dans le monde entier.

« **Lieu de dépose** » désigne l'adresse de destination indiquée par le Client lors de la Commande.

« **Lieu de prise en charge** » désigne l'adresse indiquée par l'Application et à laquelle doit se rendre le Client, les Passagers et le Chauffeur à la date et à l'heure indiquées par l'Application pour permettre l'exécution de la Prestation.

« **Partenaire(s)** » désigne tout fournisseur de produits et/ou de services autre qu'une société du Groupe Keolis, proposant ses produits et/ou services sur l'Application ou contribuant au développement de l'Application.

« **Passager(s)** » désigne toute personne physique accompagnant le Client lors de la Prestation et prévue lors de la Commande.

« **Prestation(s)** » désigne toute course effectuée au moyen d'un véhicule terrestre à moteur conduit par un Chauffeur et partagée avec d'autres Clients et/ou Passagers. Les Prestations sont réalisées :

- de 7h à 22h du lundi au jeudi,
- de 7h à 23h59 le vendredi et
- de 8h à 23h59 le samedi, hors jours fériés.

ARTICLE 3. CHAMP D'APPLICATION ET GENERALITES

3.1 CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à l'ensemble des Prestations proposées sur l'Application. La Commande des Prestations est réservée aux Clients ayant pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales dans leur intégralité.

La création d'un compte client est obligatoire pour pouvoir passer une Commande sur l'Application.

3.2 GÉNÉRALITÉS

Les présentes Conditions Générales régissent toutes les relations précontractuelles et contractuelles entre KEOLIS et le Client. Elles prévalent sur tout autre document. Aucune dérogation ou exception aux présentes Conditions Générales ne pourra être faite.

ARTICLE 4. CREATION DU COMPTE CLIENT

Toute Commande requiert la création préalable d'un compte client, consécutive à l'installation gratuite de l'Application sur le téléphone mobile ou sur l'appareil du Client et à l'acceptation des présentes Conditions Générales.

Lors de la création de son compte client, le Client choisit un identifiant de connexion et un mot de passe. Cet identifiant de connexion et ce mot de passe sont personnels, confidentiels et non cessibles à des tiers. L'identifiant de connexion et le mot de passe sont propres à chaque Client. Il appartient donc au Client de garantir le maintien de la confidentialité de son identifiant de connexion et de son mot de passe lui permettant d'effectuer une Commande.

En cas de perte ou d'oubli du mot de passe, le Client pourra demander la réinitialisation de son mot de passe à partir de l'Application. La responsabilité de KEOLIS ne pourra aucunement être engagée en cas d'utilisation frauduleuse de ces informations.

Le Client renseigne ses informations personnelles (nom et prénom, email, numéro de téléphone). Le Client garantit la véracité et l'exactitude des informations qu'il communique à KEOLIS par l'intermédiaire de l'Application. La création du compte client ne pourra être validée qu'à la suite de l'acceptation expresse des présentes Conditions Générales par le Client, qui reconnaîtra par là-même en avoir pris connaissance.

ARTICLE 5. CAPACITE ET RESPONSABILITE POUR COMMANDER SUR L'APPLICATION

Pour utiliser l'Application, le Client doit être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et utiliser l'Application conformément aux présentes Conditions Générales et aux lois et réglementations applicables. Le Client est personnellement responsable de l'utilisation de l'Application, tant en son nom que pour le compte de tiers, y compris des mineurs. Il garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies.

Une utilisation frauduleuse de l'Application ou qui contreviendrait aux présentes Conditions Générales pourra entraîner le refus par KEOLIS, à tout moment et sans préavis, de l'accès à la Prestation proposée sur ladite Application quand bien même cette dernière aurait été confirmée.

ARTICLE 6. UTILISATION DE L'APPLICATION

6.1. COMMANDE

Les Commandes sont effectuées sur l'Application.

Pour accéder à son compte client, le Client doit utiliser l'identifiant de connexion et le mot de passe utilisé pour la création du compte client.

Deux types de Commandes sont disponibles :

- une prestation unique ;
- un abonnement hebdomadaire d'une durée de sept (7) jours ouvrables permettant au plus la réalisation de trois prestations par jour ouvrable. Cet abonnement s'étend sur sept (7) jours ouvrés, glissants à partir de la Commande et par jour calendaire de 00h01 à 23h59.

Les Prestations sont réalisées de 7h à 22h du lundi au jeudi, de 7h à 23h59 le vendredi et de 8h à 23h59 le samedi, hors jours fériés, sur réservation immédiate ou sur réservation planifiée

(validation impérative de toute Commande avant 21h30 du lundi au jeudi, 23h30 les vendredis et samedis). Il est possible d'effectuer une réservation planifiée jusqu'à trente (30) jours à l'avance.

Pour chaque Commande, le Client communique sa localisation géographique exacte au Chauffeur (i) en activant le dispositif de géolocalisation de son téléphone ou (ii) en renseignant manuellement l'adresse correspondante dans le champ prévu à cet effet.

Les informations relatives au Lieu de prise en charge lui seront communiquées par SMS ou email lorsque le véhicule sera en route.

L'adresse de prise en charge pourra être située dans un rayon maximum de cinq cents (500) mètres autour de la localisation transmise ou indiquée par le Client.

Le Client indiquera au moment de la Commande, le nombre de Passagers qui l'accompagneront. Le nombre de Passagers ne pourra être supérieur à quatre (4).

Après chaque Commande, le Client recevra la confirmation de sa Commande via l'Application. Le prix de toute Commande émanant du compte du Client sera facturé au Client et débité du compte bancaire correspondant.

Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que les coordonnées associées à son compte Client sont correctes et mises à jour de façon à lui permettre de recevoir la confirmation de sa Commande.

KEOLIS se réserve le droit, et ce sans avoir à en informer préalablement le Client, de modifier les fonctionnalités techniques permettant la consultation et la Commande à partir de l'Application (modes de recherche, restitution des informations...).

6.2. DÉROULEMENT

En validant les caractéristiques de la proposition de course lors de la Commande, le Client s'engage à se rendre au Lieu de prise en charge défini dans le délai communiqué au moment de la Commande.

Le Client peut, par le biais de l'Application, suivre le trajet du Chauffeur, jusqu'au Lieu de prise en charge. Deux (2) minutes avant l'arrivée du Chauffeur, le Client reçoit une notification par SMS lui rappelant le Lieu de prise en charge, ainsi que les éléments nécessaires à la reconnaissance du véhicule utilisé par le Chauffeur effectuant la Prestation concernée.

Une fois le Chauffeur arrivé sur le Lieu de prise en charge indiqué, le Client et les Passagers disposent de deux (2) minutes pour se rendre sur celui-ci. Passé ce délai, si le Client et l'ensemble des Passagers indiqués dans la Commande ne se présentent pas sur le Lieu de prise en charge, la course sera annulée au frais du Client. Un SMS ou un email sera envoyé au Client qui précisera le coût de l'annulation qui lui sera facturé. Pour vérifier que la (les)

personne(s) à transporter est (sont) bien celle(s) ayant effectué la Commande et, éventuellement, les Passagers indiqués dans la Commande, le Chauffeur demandera au Client de s'identifier.

6.3. MODE DE PAIEMENT

Lors de la création de son compte client, le Client enregistre les références d'une carte bancaire (nom, prénom, numéro de carte bancaire et cryptogramme de sécurité, date d'expiration) à son nom pour le paiement de toutes les Commandes réalisées à partir de son compte client.

Les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard sont acceptées ainsi que la carte American Express.

En communiquant ses coordonnées bancaires, le Client accepte que KEOLIS procède à la transaction sécurisée dès lors que le Client finalise une Commande. Le Client autorise donc, dès lors qu'il valide une Commande, sa banque à débiter son compte à la vue des enregistrements ou des relevés transmis par KEOLIS.

Le paiement du prix de la Prestation intervient à l'issue de la Prestation ou de son annulation.

Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour quelque raison que ce soit, la vente de la Prestation sera refusée et la Commande annulée sans que la responsabilité de KEOLIS ne puisse être engagée.

6.4. ANNULATION

Une fois la Commande validée, le Client peut l'annuler gratuitement, au moyen de l'Application :

- dans les trente (30) secondes suivant la validation de la Commande ;
- au-delà de trente (30) secondes suivant la validation de la Commande, si le Chauffeur se présente sur le Lieu de prise en charge avec plus de dix (10) minutes d'avance /de retard.

Dans toutes les autres hypothèses, l'intégralité du montant de la Commande annulée par le Client sera due par ce dernier.

6.5. PRISE EN CHARGE

Le Client reçoit une notification de confirmation d'arrivée de son Chauffeur, au Lieu de prise en charge.

Le Client et l'intégralité des Passagers doivent se présenter au Chauffeur à l'heure indiquée par l'Application et au Lieu de prise en charge.

L'attente maximum possible du Chauffeur au Lieu de prise en charge est de deux (2) minutes, à compter de l'heure d'arrivée prévue.

Dans le cas de Passager(s) supplémentaire(s) par rapport au nombre indiqué, lors de la Commande, sur le Lieu de prise en charge, si le véhicule dispose de place(s) disponible(s) au

regard des autres Clients, tout Passager supplémentaire pourra monter à bord, sous réserve d'un ajustement du prix conformément aux termes de l'article 7.2 des présentes.

Chaque Passager et chaque Client ne pourra être en possession que d'un (1) seul bagage, de type « cabine », aux dimensions maximums de 55 (longueur) X 40 (largeur) X 20 (profondeur) cm.

Les animaux de compagnie ne sont pas pris en charge, à l'exception des chiens d'aveugle.

Les véhicules n'étant pas équipés de sièges adaptés pour le transport d'enfant mineur, jusqu'à 10 ans, le Client devra prévoir le système de sécurité obligatoire adapté.

En fonction du type de véhicule disponible, pour assurer la Prestation, il sera précisé au Client, si le transport du (des) enfant(s) l'accompagnant est possible.

Les mineurs âgés de quatorze (14) à dix-huit (18) ans pourront effectuer, seuls, la course, si :

- ils sont munis d'une autorisation complétée et signée par leur représentant légal ou leur tuteur ;
- ils sont accompagnés sur les Lieux de prise en charge et de dépose, par leur représentant ou leur tuteur ou une personne mandatée par eux.

6.6. DÉPOSE DU CLIENT

Le Lieu de dépose peut être modifié jusqu'à la fin du trajet pour autant que le nouveau Lieu de dépose se trouve dans un rayon de maximum cinq cent (500) mètres de la destination initialement précisée.

ARTICLE 7. CONDITIONS FINANCIERES

7.1 GÉNÉRALITÉS

La Prestation est fournie au tarif mentionné sur la proposition de course via l'Application, dont la validité est de trente (30) secondes. Les prix sont exprimés en Euros, TTC et incluent la TVA au taux en vigueur.

KEOLIS ou ses Partenaires se réservent le droit de modifier les prix figurant sur l'Application à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux Commandes préalablement acceptées par KEOLIS, sauf modification ultérieure de la Commande.

7.2 PRIX DU SERVICE

7.2.1 Course unique

Le prix de base de la Prestation est fixé à trois (3) euros toutes taxes comprises, hors offres commerciales ou codes promotionnels.

Les étudiants pourront bénéficier d'un tarif réduit de deux (2) euros, sur présentation de la carte d'étudiant auprès du Chauffeur, hors offres commerciales ou codes promotionnels.

Le coût d'un Passager supplémentaire (dans une limite de trois (3) Passagers supplémentaires) par Prestation est fixé à deux (2) euros, hors offres commerciales ou codes promotionnels.

Avant de valider sa Commande, le tarif de la Prestation est communiqué au Client. Le Client accepte le tarif indiqué pour la Prestation lorsqu'il valide sa Commande.

Les frais de gestion de la Commande sont inclus dans le tarif de la Prestation.

Pour chaque Prestation, le tarif inclut des frais d'approche.

7.2.2 Abonnement hebdomadaire

Le prix de base de la Prestation est fixé à vingt-cinq (25) euros toutes taxes comprises, hors offres commerciales ou codes promotionnels.

Les étudiants pourront bénéficier d'un tarif réduit de quinze (15) euros, sur présentation de la carte d'étudiant auprès du conducteur, hors offres commerciales ou codes promotionnels.

Une copie de la carte d'étudiant sera demandée par KEOLIS lors de la souscription en ligne de l'abonnement au tarif étudiant.

Le coût d'un Passager supplémentaire (dans une limite de trois (3) Passagers supplémentaires) par Prestation est fixé à deux (2) euros, hors offres commerciales ou codes promotionnels, en sus de l'abonnement hebdomadaire.

ARTICLE 8. DELAI DE RETRACTATION

Conformément aux articles L. 221-5 et L. 221-28 du code de la consommation, le Client reconnaît que la Prestation est disponible immédiatement et ne peut de ce fait faire l'objet du droit de se rétracter.

ARTICLE 9. RECLAMATIONS ET MEDIATION

9.1 RÉCLAMATIONS

Toutes réclamations éventuelles doivent être adressées au service clients KEOLIS par mail keop@keolis.com ou via le formulaire prévu à cet effet sur l'Application.

En cas de contestation, le Client devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce (ticket, reçu et autres) utile au traitement de sa demande.

9.2. MÉDIATION

Conformément à l'article L.133-4 du Code de la Consommation, le Client, après avoir saisi le service clients KEOLIS, et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de deux (2) mois, peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle auprès du médiateur du CNPA, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mediateur-cnpa.fr.

ARTICLE 10. PROPRIETE INTELLECTUELLE

KEOLIS, les sociétés de son groupe ou leurs Partenaires sont titulaires exclusifs de tous les Droits de Propriété Intellectuelle relatifs à l'Application.

KEOLIS, les sociétés de son groupe ou leurs Partenaires octroient au Client un droit non-exclusif, non-cessible, révocable à tout moment et sans préavis, sans droit de sous-licencier, d'utiliser les Droits de Propriété Intellectuelle relatifs à l'Application, pour les stricts besoins de l'utilisation de l'Application et du bénéfice par le Client des Prestations.

A l'exception de la licence prévue au présent article, l'accès à l'Application ne confère aucun droit au Client sur les droits de propriété intellectuelle relatifs à l'Application ou sur une quelconque partie de ses éléments qui restent la propriété exclusive de KEOLIS ou des sociétés de son groupe ou de leurs Partenaires.

Sauf dispositions explicites signalées dans le présent document, le Client ne peut, en aucun cas, reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter, sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, tout ou partie de l'Application sans l'autorisation écrite préalable de KEOLIS.

L'exploitation non préalablement autorisée par KEOLIS et non-conforme à la description des Prestations proposées par KEOLIS dans le cadre des présentes Conditions Générales - à quelque titre que ce soit - de tout ou partie de l'Application, pourra faire l'objet de toute action appropriée, notamment d'une action en contrefaçon ou plus généralement de toute autre action devant les tribunaux compétents.

ARTICLE 11. RESPONSABILITE ET GARANTIES

11.1 RESPONSABILITÉ DE KEOLIS

KEOLIS est tenue par une obligation de moyens dans la fourniture des Prestations.

KEOLIS ne peut garantir que les informations, produits, services, logiciels fournis sur l'Application seront exempts d'anomalies, d'erreurs ou bugs, ni que celles-ci pourront être corrigées, ni que l'Application fonctionnera sans interruptions ou pannes.

De plus, KEOLIS ne peut garantir la disponibilité constante de l'Application. En particulier, KEOLIS ne peut être tenue responsable en cas d'indisponibilité des moyens de télécommunication, du réseau de téléphonie mobile, d'Internet ou de dysfonctionnements de l'appareil mobile du Client. KEOLIS ne saurait être tenue responsable de tout autre dysfonctionnement matériel ou indisponibilité de l'Application.

Enfin, KEOLIS n'est en aucun cas responsable de dysfonctionnements imputables à des logiciels de tiers, que ceux-ci soient ou non incorporés dans l'Application ou fournis avec celle-ci.

L'ensemble des informations concernant les services proposés par les Partenaires, notamment les caractéristiques et la disponibilité de l'Application sont de la responsabilité des Partenaires qui en assurent l'entier contrôle.

Le Client déclare connaître les caractéristiques et les limites d'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications.

KEOLIS ne peut accepter aucune réclamation et aucun remboursement, relatifs à toute inexécution ou mauvaise exécution de la Prestation qui est fournie au Client et imputable soit au Client, soit au fait d'un tiers étranger à la Prestation, soit à un cas de force majeure.

Un cas de force majeure est un événement échappant au contrôle de KEOLIS, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées.

KEOLIS peut être amenée à interrompre ses services pour des raisons inhérentes aux contraintes d'exploitation et de maintenance si bien que la responsabilité de KEOLIS ne pourra être engagée en cas d'indisponibilité de véhicule.

Les estimations du temps de trajet communiquées par KEOLIS au Client lors de toute Commande sont transmises à titre purement indicatif et ce uniquement pour la durée du trajet. Ces temps de trajet sont calculés à partir d'estimation de temps standards, ne sont pas contractuels et ne sauraient en aucun cas engager la responsabilité de KEOLIS. En cas de trajet revêtant une importance particulière pour le Client, il appartient au Client de prendre une marge de précaution suffisante, en termes de temps, afin de pallier toute difficulté liée à la circulation ou autre incident.

KEOLIS ne pourra être tenue pour responsable des conséquences des conditions de circulation.

11.2. RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Le Client s'engage à se rendre, avec l'ensemble des Passagers, au Lieu de prise en charge pour rejoindre et embarquer dans le véhicule.

Le Client doit adopter un comportement civil, raisonnable tout au long de la Prestation et ne pas entraver sa bonne exécution. KEOLIS se réserve le droit de restreindre ou suspendre l'accès à la Prestation, à tout Client, sans préavis, en cas de comportement inapproprié du Client et/ou des Passagers l'accompagnant, à bord du véhicule.

En cas de dégradation du véhicule imputable au Client, KEOLIS lui refacturera les frais de remise en état du véhicule ou de changement de matériel.

Pour des raisons de confort et de sécurité, il est interdit de boire de l'alcool, de fumer et de transporter des substances inflammables, explosives, corrosives, toxiques ou illicites. Le non-respect de cette stipulation engage la responsabilité du Client.

Le Client s'engage en outre à respecter toutes les lois réglementations applicables tout au long de la Prestation et à ne pas utiliser l'Application à des fins illicites (par exemple : le transport de matériels illégaux).

Les bagages doivent être déposés dans le coffre du véhicule. Les bagages et objets personnels demeurent sous l'entière responsabilité du Client. KEOLIS décline toute responsabilité quant au vol, à une perte ou un oubli des bagages dans le véhicule.

Le Client et les Passagers, adultes et enfants, 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.

11.3. PHOTOS ET ILLUSTRATIONS

Les photos et illustrations sur l'Application ont pour but d'illustrer une page. Elles ne sont en rien contractuelles. Le mauvais emploi d'une photo pour une information correspondante ne saurait en aucun cas ouvrir droit à réclamation.

ARTICLE 12. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

KEOLIS est soucieuse de la protection des données à caractère personnel. Elle s'engage à traiter les données à caractère personnel des Clients conformément aux Lois Applicables.

Pour toute information sur la protection des données personnelles, le Client peut également consulter le site de la Commission Informatique et Liberté www.cnil.fr ainsi que la Politique de Confidentialité KEOLIS disponible [ici](#).

ARTICLE 13. MODIFICATION

KEOLIS se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales à tout moment et sans préavis du fait notamment d'une évolution des Prestations. Le Client en sera informé par SMS ou par e-mail dans lesquels sera indiquée la date d'entrée en vigueur des nouvelles Conditions Générales.

ARTICLE 14. CESSION

Le Client reconnaît accepter de donner son accord préalable à KEOLIS pour céder les présentes Conditions Générales à tout tiers.

ARTICLE 15. DROIT APPLICABLE

Les Conditions Générales sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution sera soumis aux Tribunaux compétents français.

ARTICLE 16. DISPOSITIONS FINALES

Le fait que KEOLIS ne se prévale pas, à un moment donné, d'une des dispositions des présentes Conditions Générales ne pourra être interprété comme valant renonciation de KEOLIS de se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites dispositions.

Dans le cas où l'une des dispositions des Conditions Générales serait déclarée nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante dans la fourniture des Prestations.

Tout cas de force majeure, y compris l'interruption des moyens de télécommunications, du réseau de téléphonie mobile ou d'Internet, suspend les obligations des présentes affectées par le cas de force majeure et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée. Le Client supportera donc toutes les conséquences pécuniaires résultant de la survenance d'un cas de force majeure affectant l'exécution des obligations de KEOLIS.