

Conditions Générales de Services WIMOVA (B2B)

Version n°1 - Entrée en vigueur : (19.03.2026).

1. Préambule

Les présentes Conditions Générales de Services sont celles de la société BBO, société par actions simplifiée au capital de 356 144 €, inscrite au registre du commerce et des sociétés de Lyon sous le numéro 504 765 736, dont le siège social est situé 2 impasse Lionel Terray à MEYZIEU (69330), ci-après dénommée « **WIMOVA** ».

Ces Conditions Générales de Services sont uniquement applicables aux entreprises qui adhèrent aux Services WIMOVA for Business afin de bénéficier des services de réservation de taxis pour les déplacements professionnels de leurs collaborateurs.

Le Client est obligatoirement une personne morale (entreprise, association, administration) qui souscrit aux Services pour les besoins de son activité professionnelle.

EN ACCEPTANT LES CONDITIONS GENERALES DE SERVICES, LE CLIENT RECONNAIT ET ACCEPTE D'ETRE CONTRACTUELLEMENT LIEE A WIMOVA ET S'ENGAGE A RESPECTER LES CLAUSES CONTENUES DANS CE DOCUMENT.

2. Définitions

Chaque terme commençant par une majuscule utilisé dans le présent contrat et ses annexes a la signification indiquée dans sa définition, qu'il soit utilisé au singulier ou au pluriel, les termes identiques utilisé sans majuscule étant considérés dans leur sens courant :

« **Application mobile WIMOVA** » désigne l'application mobile développée par WIMOVA à destination des Passagers leur permettant de gérer leurs réservations et de suivre leurs Courses.

« **CGS** » ou « **Conditions Générales de Services** » désignent le présent document contractuel.

« **CGU** » ou « **Conditions Générales d'Utilisation** » désignent les conditions générales d'utilisation de l'Application mobile WIMOVA que le Passager doit accepter lors de la création de son Compte.

« **Chauffeur** » désigne un professionnel affilié à WIMOVA mais indépendant de WIMOVA et qui fournit des prestations de transport. Il s'agit d'un chauffeur de taxis.

« **Contrat** » désigne l'ensemble des documents ayant valeur contractuelle et défini à l'article 15.1.

« **Course** » désigne une prestation de transport de personnes ayant été réservée (à venir) ou passée.

« **Course Professionnelle** » désigne une Course réalisée par un Passager dans le cadre des activités professionnelles du Client et qui est payée par le Client.

« **Course Privée** » désigne une Course réalisée par un Passager à des fins privées et personnelles et payée par lui-même. Les Courses Privées ne peuvent pas être consultées par le Client.

« **Entreprise** » désigne la personne morale (entreprise, association, administration) telle qu'identifiée dans le formulaire d'inscription aux services WIMOVA for Business.

« **Partie** » désigne indifféremment Wimova ou le Client.

« **Parties** » désignent ensemble Wimova et le Client.

« **Passager** » désigne un collaborateur du Client autorisé par cette dernière à bénéficier des services fournis par WIMOVA.

« **Services** » désignent l'ensemble des prestations de services fournies par WIMOVA dans le cadre des Conditions Générales de Services, à savoir les Services de Plateforme et les Services de Transport.

« **Services de Plateforme** » désignent les services de fourniture d'un accès à la Plateforme WIMOVA for Business ainsi que les services de centrale de réservation de taxis fournis par WIMOVA.

« **Services de Transport** » désignent les services de transports d'un Passager fourni par un chauffeur de taxis référencé par WIMOVA.

« **Plateforme WIMOVA for Business** » désigne la plateforme logicielle commercialisée par WIMOVA et accessible à l'adresse suivante : <https://business.wimova.com/>

« **Espace Client** » désigne l'interface d'administration de la Plateforme WIMOVA sur laquelle le Client peut accéder aux Services de Plateforme.

« **Utilisateur** » désigne un collaborateur du Client à qui ce dernier a ouvert un droit d'accès et d'utilisation à la Plateforme WIMOVA ou à l'Application Mobile WIMOVA.

« **Compte** » désigne le compte personnel d'un utilisateur sur la Plateforme WIMOVA ou l'Application Mobile WIMOVA.

« **Rôle** » désigne les droits et privilèges attribués à un Utilisateur.

« **Administrateur** » désigne un Utilisateur ayant un Rôle correspondant à celui d'un administrateur sur la Plateforme WIMOVA.

« **Gestionnaire** » désigne un Utilisateur ayant un Rôle correspondant à celui d'un gestionnaire sur la Plateforme WIMOVA.

« **Identifiants** » désigne l'association d'un courriel et d'un mot de passe permettant à un Utilisateur de s'authentifier sur la Plateforme WIMOVA ou l'Application Mobile WIMOVA afin d'accéder à son Compte.

« **Politique de voyage** » désigne les règles d'utilisation des Services de Transport fixées par le Client pour un ou plusieurs groupes d'Utilisateurs.

« **Centre de coûts** » désigne une unité économique du Client à laquelle un ou plusieurs Utilisateurs sont rattachés.

3. Objet

Les Conditions Générales de Services ont pour objet de déterminer les conditions juridiques, techniques et financières de l'adhésion du Client aux Services WIMOVA for Business.

Les Services WIMOVA for Business comprennent :

- Les Services de Plateforme WIMOVA for Business,
- Et les Services de Transport.

4. Durée – Entrée en vigueur

Les Conditions Générales de Services entrent en vigueur à la date de leur acceptation par le Client et sont conclues pour une durée indéterminée.

Les Conditions Générales de Services pourront être résiliées pour les motifs et dans les conditions prévues à l'article 12.

5. Conditions financières

5.1. Prix

Le Client s'engage à s'acquitter de tout prix convenu en contrepartie de la fourniture des Services. Sauf mention contraire, les prix sont exprimés en euros et hors taxes (dont TVA). Le Client demeure redevable du paiement des taxes, que WIMOVA lui facturera.

5.2. Prix d'une Course

Le prix d'une Course dépend de la tarification réglementaire applicable au jour et sur le lieu de la Course ainsi que des conditions dans lesquelles la Course a été réalisée (kilométrage, temps d'attente et d'approche, majorations applicables, etc.).

Par conséquent, le prix d'une Course est uniquement connu à la fin du trajet et est affiché sur le cadran du taximètre que le Chauffeur reporte sur la Plateforme WIMOVA.

Les estimations de prix affichées sur la Plateforme WIMOVA comme sur l'Application Mobile WIMOVA lors de la réservation d'une Course sont uniquement fournies à titre indicatif et ne tiennent pas lieu d'accord entre les parties sur le prix, ce que le Client reconnaît et accepte.

5.3. Facturation – Modalités du paiement

Lorsque les Services de Plateforme sont fournis en contrepartie d'un abonnement payant, ceux-ci sont facturés par période à échoir, c'est-à-dire par anticipation, au début de chaque période d'abonnement. La facture correspondante est émise au début de ladite période et est exigible à sa date d'émission. Le paiement s'effectue par virement bancaire ou par paiement par carte bancaire.

Les Courses sont prélevées sur la carte bancaire indiquée au moment de leur réservation.

Les factures sont mises à disposition du Client par voie électronique, sur un support durable téléchargeable depuis l'Espace Client.

5.4. Indexation

Lorsque les Services de Plateforme fournis sont soumis à un abonnement payant, la révision des prix s'effectue le 1^{er} janvier de chaque année civile par application de la formule ci-après :

$$P1 = (P0 \times S1) / S0$$

Dans laquelle :

- **P1** représente le prix hors taxe après la révision ;
- **P0** représente le prix hors taxe à la date d'entrée en vigueur du Contrat ou à la date de la précédente révision ;
- **S1** représente la valeur du dernier indice SYNTEC publié à la date de révision ;
- **S0** représente la valeur du dernier indice SYNTEC publié à la date d'entrée en Vigueur du Contrat ou à la date de la précédente révision.

En cas de disparition de l'indice, compétence expresse est attribuée à Monsieur le Président du Tribunal de Commerce de Lyon pour définir un indice qui s'intégrera dans la formule de révision. Cet indice devra être choisi de telle sorte qu'il soit le plus proche possible de l'indice disparu et qu'il respecte l'esprit que les Parties ont entendu définir lors de l'établissement de cette clause de révision. Le prix applicable par provision pendant la période de détermination d'un indice de substitution sera celui correspondant aux prestations de services appliqué jusqu'alors. La différence entre le prix payé et le prix révisé à l'aide du nouvel indice sera exigible à la date de sa détermination.

5.5. Défaut de paiement

Sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts, le défaut de paiement d'une facture arrivée à son échéance entraîne de plein droit :

- L'exigibilité d'une indemnité forfaitaire de retard d'un montant de 40 euros (D. 441-5 du Code de commerce) ;
- L'application d'intérêts de retard égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage (L. 441-10 du Code de commerce), sans mise en demeure préalable et à compter du premier jour de retard ;
- Le remboursement des frais bancaires et de gestion supplémentaires (suivi du recouvrement, courriers et frais téléphoniques de relance).

En outre, WIMOVA est légitime à se prévaloir d'une exception d'inexécution en cas de défaut de paiement et, à ce titre, pourra entraîner suivant les prestations commandées la suspension de la fourniture des Services ou la résiliation pour faute du Contrat.

6. Inscription

Lors de son inscription, le Client devra fournir l'ensemble des prérequis (informations et justificatifs) exigés par WIMOVA afin de bénéficier des Services WIMOVA for Business.

La personne effectuant l'inscription en ligne doit être habilitée à contracter au nom et pour le compte du Client.

Le respect de ces conditions constitue un élément essentiel et déterminant du consentement de WIMOVA sans lequel elle n'aurait pas conclu les Conditions Générales de Services avec le Client.

En cours d'exécution des Conditions Générales de Services, le non-respect d'un ou de plusieurs prérequis pourra entraîner la suspension de la fourniture des Services ou la résiliation anticipée des Conditions Générales de Services.

7. Services de Plateforme

7.1. Fonctionnalités de la Plateforme

La Plateforme WIMOVA for Business permet au Client de :

- Gérer la liste de ses collaborateurs disposant d'un Compte,
- Gérer les Rôles attribués à ses Utilisateurs (Administrateur, Gestionnaire, Passager),
- Gérer les groupes auxquels sont rattachés les Utilisateurs,
- Gérer les moyens de paiement,
- Gérer les Centres de coûts,
- Gérer les Politiques de voyage et y affecter ses groupes d'Utilisateurs,
- Gérer ses réservations de Courses et celles effectuées par ses Utilisateurs,
- Visualiser des états statistiques relatifs aux Courses réalisées.

Le Client peut accéder à ses fonctionnalités dans son Espace Client.

7.2. Évolutions fonctionnelles

WIMOVA est libre de faire évoluer les fonctionnalités de sa Plateforme comme de son Application Mobile WIMOVA sans information préalable du Client dans la mesure où cela ne génère aucune dégradation des Services, aucune perte de Données et aucune perte d'une fonctionnalité principale (non-régression).

WIMOVA fera notamment évoluer ses Services de Plateforme comme de son Application Mobile WIMOVA pour s'adapter à l'évolution des technologies et standards utilisés sur le réseau Internet ou par les systèmes d'exploitation mobiles. Ces évolutions pourront obliger le Client et ses Utilisateurs à effectuer des mises à jour de leur navigateur web ou de leur terminal.

Si le Client ou ses Utilisateurs refusent d'effectuer ces mises à jour, WIMOVA ne pourra être tenu pour responsable de toute anomalie en découlant et/ou de toute impossibilité partielle ou totale d'accéder aux Services de Plateforme.

7.3. Disponibilité

WIMOVA fait ses meilleurs efforts pour fournir une disponibilité des Services de Plateforme se rapprochant le plus possible d'une disponibilité 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Il s'agit uniquement d'une obligation de moyens.

WIMOVA attire l'attention du Client sur le fait que :

- L'accès ou l'utilisation de la Plateforme pourra être interrompu ou ralenti pour toutes causes indépendantes à WIMOVA, notamment en cas de saturation au niveau régional ou mondial du réseau Internet, ou au niveau du centre de serveurs du prestataire d'hébergement ;
- Les interventions ponctuelles de WIMOVA pour la maintenance de la Plateforme et la correction d'Anomalies pourront entraîner des interruptions momentanées des Services.

7.4. Utilisation suspecte ou anormale

En cas d'utilisation suspecte ou anormale des Services par le Client ou l'un de ses Utilisateurs, WIMOVA sera en droit de suspendre tout ou partie des Services de façon immédiate afin de protéger les systèmes d'information de WIMOVA et les données qu'elle héberge. WIMOVA informera sans délai et par tout moyen le Client de cette suspension en la motivant.

8. Utilisateurs

8.1. Création de Compte

Le Client détermine à quel collaborateur il souhaite attribuer un Compte afin de lui faire bénéficier de tout ou partie des Services.

Le Client est tenu de faire respecter les engagements pris à l'égard de WIMOVA dans les présentes Conditions Générales de Services à chaque collaborateur à qui il décide de créer un Compte.

Tout Utilisateur devra se conformer aux Conditions Générales d'Utilisation lors de l'utilisation de l'Application Mobile WIMOVA.

Toutes les actions réalisées par un Utilisateur une fois identifié sur la Plateforme ou sur l'Application Mobile WIMOVA sont réputées avoir été accomplies au nom et pour le compte du Client, sauf s'agissant des Courses Privées.

8.2. Identifiants

Chaque Utilisateur dispose d'Identifiants lui permettant d'accéder à son Compte. Les Identifiants sont uniques, personnels et strictement confidentiels.

Le Client veille à ce que lui et ses Utilisateurs conservent secret leurs Identifiants et ne les divulgue pas à des tiers ou des collègues.

Chaque Utilisateur est seul responsable de l'usage qui pourrait être fait de ses Identifiants ainsi que des actions réalisées à partir de son Compte sur la Plateforme ou l'Application Mobile WIMOVA, qu'il en soit ou non à l'origine.

8.3. Rôles

Les Rôles attribuables aux Utilisateurs et leurs privilèges associés sont les suivants :

Rôle	Privilèges
Administrateur	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Créer, mettre à jour ou supprimer les Comptes de tout Utilisateur quel que soit son Rôle ▪ Attribuer ou modifier n'importe quel Rôle à tout Utilisateur ▪ Gérer les groupes auxquels est rattaché un Utilisateur ▪ Gérer les Politiques de voyage ▪ Gérer l'ensemble des réservations et consulter l'historique des Courses Professionnelles ▪ Réserver des Courses Professionnelles dans la limite de ce que sa Politique de voyage l'autorise
Gestionnaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Créer, mettre à jour ou supprimer le Compte de tout Utilisateur ayant un rôle de Passager, ▪ Gérer les groupes auxquels est rattaché un Utilisateur ▪ Gérer les Politiques de voyage ▪ Gérer l'ensemble des réservations et consulter l'historique des Courses Professionnelles ▪ Réserver des Courses Professionnelles dans la limite de ce que sa Politique de voyage l'autorise
Passager	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gérer les Courses Professionnelles dont il est bénéficiaire ▪ Réserver des Courses Professionnelles dans la limite de ce que sa Politique de voyage l'autorise

8.1. Espace Client

Le Client accède aux Services de Plateforme depuis son Espace Client, accessible depuis la Plateforme. Les onglets disponibles sont les suivants :

Onglet	Fonctionnalités
Réservations	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Créer une réservation de Course Professionnelle
Favoris	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ajouter une ou plusieurs adresses favorites pré-enregistrées lors des prochaines réservations
Historique	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rechercher et consulter l'historique des réservations ▪ Rechercher et consulter le détail des Courses Professionnelles réalisées par l'ensemble des Utilisateurs
Organisation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestion des Comptes et des Utilisateurs ▪ Gestion des Groupes ▪ Gestion des Politiques de voyage

Les fonctionnalités disponibles sur l'Espace Client dépendent du Rôle de l'Utilisateur qui y accède.

9. Propriété intellectuelle

WIMOVA est et demeure titulaire des droits de propriété intellectuelle sur la Plateforme et sur l'Application Mobile WIMOVA, le présent Contrat n'opérant aucun transfert de droits de propriété intellectuelle au profit du Client autres que les droits expressément concédés ci-après.

9.1. Droit d'accès et d'utilisation de la Plateforme

WIMOVA consent au Client un droit d'accès et d'utilisation de la Plateforme et des Services de Plateforme y afférent.

Ce droit d'accès et d'utilisation est personnel, non exclusif, non cessible, pour les besoins internes du Client, pour toute la durée du Contrat et sous réserve du paiement du prix éventuellement convenu en contrepartie de la fourniture des Services de Plateforme.

Le Client est libre de créer autant d'Utilisateurs qu'il le souhaite, dans les limites éventuellement contractuellement convenues avec WIMOVA.

9.2. Licence sur l'Application Mobile WIMOVA

L'installation et l'utilisation de l'Application Mobile WIMOVA sur tout terminal mobile suppose l'acceptation des Conditions Générales d'Utilisation par tout Utilisateur au moment de l'installation de l'Application Mobile WIMOVA.

Les Conditions Générales d'Utilisation de l'Application Mobile WIMOVA sont consultables ici : <https://www.wimova.com/cgu-passagers/>.

9.3. Interdictions

Le Client s'engage à utiliser les Services dans le respect des lois et règlements en vigueur et dans la limite de ce qui lui est contractuellement autorisé.

Le Client s'engage à ne pas accomplir ou tenter d'accomplir, directement ou indirectement, les actes suivants :

- Accéder à tout ou partie des codes sources de la Plateforme ou de l'Application Mobile WIMOVA, y compris par ingénierie inverse, décompilation, désassemblage, détournement d'une mesure de sécurité ou d'un dispositif d'authentification,
- Concéder, transférer, sous-licencier, louer, prêter ou mettre à disposition d'un tiers la Plateforme, sans autorisation expresse ou écrite de WIMOVA,
- Utiliser les Services à des fins illicites, frauduleuses, malveillantes ou dans le but de porter atteinte à l'ordre public, aux intérêts et droits de WIMOVA ou de tiers,
- Accéder à tout ou partie d'informations confidentielles ou de données appartenant à WIMOVA ou à des tiers,
- Introduire, importer, téléverser ou saisir tout code malveillant, virus, cheval de Troie, instructions et commandes nuisibles au bon fonctionnement de la Plateforme ou de l'Application Mobile WIMOVA ainsi qu'au système d'information sur lesquels ils reposent,
- Effectuer des tests de montée en charge, tests d'intrusion, des scans de vulnérabilités ou toute autre analyse de sécurité ou de performance de la Plateforme ou de l'Application Mobile WIMOVA ainsi qu'au système d'information sur lesquels ils reposent, et cela sans autorisation écrite et préalable de WIMOVA,
- Utiliser la Plateforme pour héberger ou diffuser des contenus illicites ou portant atteinte aux droits de tiers,

- Collecter ou extraire des données disponibles sur la Plateforme (y compris les données du Client), notamment par crawling, scraping, utilisation de robots ou tout autre procédé automatisé ou systématique,
- Tenter d'accomplir ou faire accomplir l'un des actes ci-dessus énumérés.

Le Client s'engage à faire respecter les engagements ci-dessus par l'ensemble de ses Utilisateurs, qu'ils soient salariés, prestataires ou tiers agissant pour son compte.

En cas de manquement à l'un des engagements contenus au présent article, WIMOVA est autorisée à résilier immédiatement et pour faute le Contrat.

9.4. Intelligence Artificielle

Dans le cadre de la fourniture et de l'amélioration de ses Services, WIMOVA recourt à l'intelligence artificielle à savoir des algorithmes et des modèles.

Les algorithmes et les modèles d'intelligence artificielle sont notamment utilisés afin de fournir prédictions, des recommandations ou des évaluations. A titre d'illustration, il peut s'agir d'estimer le prix d'une réservation de Course sur la base de différents facteurs influant le prix, d'anticiper un nombre important de réservations à venir dans le temps ou dans l'espace, d'évaluer l'impact environnemental des déplacements réalisés par une organisation, etc.

Les systèmes d'intelligence artificielle mis en œuvre par WIMOVA présentent un risque minimal au sens du règlement européen 2024/0360 « AI Act » et ne sont pas destinés à produire de décisions automatisées ayant un effet juridique ou significatif pour le Client.

L'ensemble des systèmes d'intelligence artificielle, des algorithmes, des modèles et des données d'entraînement et de validation sont la propriété de WIMOVA, sont confidentiels et constituent des secrets d'affaires ou des droits de propriété intellectuelle.

Les modèles d'intelligence artificielle de WIMOVA sont alimentés par des données d'entrée provenant de différentes sources, dont des données pouvant être collectées ou générées dans le cadre de la fourniture des Services et sur lesquelles WIMOVA a la qualité de responsable de traitement. Lorsque les données d'entrée sont utilisées à des fins d'amélioration des Services, WIMOVA met en œuvre les principes de minimisation et de pseudonymisation.

10. Services de Transport

10.1. Services de centrale de réservation de taxis

WIMOVA est un opérateur de services de centrale de réservation de taxis au sens du Code des transports. La mission de WIMOVA consiste à mettre en relation une personne physique à transporter avec un Chauffeur disponible et en capacité de fournir la Course qui a été réservée par le Client.

Les services de transport de personnes commandées par le Client ne sont pas fournis par WIMOVA, mais par des Chauffeurs tiers affiliés à WIMOVA. Les Chauffeurs sont responsables du transport du Passager et en assume la responsabilité. Les Chauffeurs affiliés sont des professionnels des services de transport de personnes sélectionnés par WIMOVA et pour lesquels WIMOVA s'assure qu'ils effectuent leur activité conformément aux exigences réglementaires du Code des transports.

10.2. Réservation de Course

La réservation d'une Course sur la Plateforme WIMOVA comme sur l'Application Mobile WIMOVA est possible jusqu'à 1h00 (une heure) à compter de l'heure de prise en charge souhaitée par le Client.

Cependant, ce délai n'est pas garanti et peut varier en fonction des conditions opérationnelles et de la disponibilité des conducteurs.

La réservation d'une Course n'est possible qu'en France métropolitaine et en Corse.

10.3. Confirmation de la réservation – Estimation du tarif

Le Client doit confirmer obligatoirement sa réservation afin que celle-ci soit prise en compte.

Au moment de cette confirmation, le Client visualise le détail de la Course commandée, notamment : la date, l'heure de départ de la réservation, le lieu de prise en charge et de destination, le nombre de passagers, le nombre de bagages, la nécessité que le véhicule soit adapté au transport de personne à mobilité réduite.

Le Client visualise également une estimation du prix de la Course, qui est fournie à titre indicatif uniquement. L'estimation du prix de la Course est calculée en fonction du tarif préfectoral réglementé des taxis qui est applicable sur le lieu de prise en charge de la Course.

Le Client reconnaît et accepte que le prix affiché n'est une estimation fournie à titre indicatif et que le prix à payer à l'issue de la Course pourra varier à la hausse ou à la baisse, notamment en fonction de la durée ou de la distance de la Course réalisée, de l'application de majoration réglementaire du tarif, de l'ajout de personnes ou bagages non déclarés lors de la réservation, etc.

La confirmation de la réservation donne lieu à une demande de pré-autorisation bancaire auprès de l'établissement bancaire émetteur de la carte bancaire sélectionnée par le Client, à hauteur de l'estimation du tarif, afin de s'assurer que des fonds sont disponibles sur celui-ci. Cette pré-autorisation ne bloque ni ne prélève aucune somme sur le compte bancaire du Client.

En cas d'échec de la pré-autorisation bancaire, WIMOVA se réserve le droit de refuser la réservation de la Course et en informera le Client.

10.4. Prix de la Course

Le prix de la Course à payer est calculé sur la base du compteur horokilométrique homologué installé à bord du véhicule du Chauffeur.

A l'arrivée d'une Course, le Chauffeur saisit le montant de la Course et les frais éventuels (péage, parking...) dans son application chauffeur. Cette action déclenche automatiquement l'envoi du reçu de ladite Course dans l'Application Mobile WIMOVA du Passager. Ce reçu comporte un code à 4 chiffres. Le Passager doit communiquer ce code à 4 chiffres au Chauffeur afin que ce dernier le saisisse dans son application chauffeur, pour mettre fin à la Course.

10.5. Annulation – Non-présentation

L'annulation d'une Course par le Client entraîne des frais d'annulation à sa charge.

Les frais d'annulation sont de 12 (douze) euros par annulation. Ces frais s'appliquent lorsque l'annulation intervient à partir d'1h (une heure) avant l'heure de prise en charge indiquée dans la réservation de la Course.

Des frais de non-présentation sont également applicables lorsque le Passager ne se présente pas au lieu de prise en charge au-delà d'un délai de 10 min (dix minutes). Ces frais sont équivalents au prix estimé de la Course indiqué au moment de la confirmation de la réservation de la Course.

10.6. Réclamations

Toute réclamation commerciale en lien avec une Course en cours ou passée devra être effectuée par le Passager auprès du service client de WIMOVA.

Le service client de WIMOVA peut être contacté via l'Espace Client ou l'Application Mobile WIMOVA, dans le menu « *Réservations* », « *Historique* » et en sélectionnant la Course concernée.

10.7. Autorisation des Courses Privées

Le Client peut autoriser les Utilisateurs à bénéficier des Services de Transport à des fins personnelles et privées, en activant l'option « Réservations à titre personnel » dans son Espace Client.

Lors de l'activation de cette option, les Utilisateurs seront informés par email de la possibilité de réserver des Courses Privées. Les Utilisateurs devront alors activer leur profil personnel depuis leur Compte et accepter les conditions générales de vente qui encadreront leur relation contractuelle avec Wimova, à titre personnel.

Les Courses Privées donnent lieu à l'établissement d'un contrat entre Wimova et l'Utilisateur et sont payées par ce dernier avec un moyen de paiement qui lui est personnel.

Les Courses Privées sont uniquement consultables par l'Utilisateur depuis son espace personnel accessible sur l'Application Mobile WIMOVA et ne sont pas visibles par le Client.

En cas de désactivation de l'option « Réservations à titre personnel » par le Client ou en cas de suppression de l'Utilisateur par le Client, l'Utilisateur pourra continuer d'utiliser l'Application Mobile WIMOVA en y accédant par le biais d'un compte personnel distinct de celui fourni par le Client.

11. Protection des données à caractère personnel

Les Parties s'engagent à respecter la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel, en particulier le règlement européen général sur la protection des données (RGPD) du 27 avril 2016 ainsi que la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée.

11.1. Traitements réalisés par le Client

L'utilisation de la Plateforme WIMOVA for Business permet au Client de réaliser, en qualité de responsable de traitement, certains traitements de données à caractère personnel depuis son Espace Client.

Ces traitements sont documentés dans l'**Accord de sous-traitance RGPD** qui est disponible à cette adresse : [<https://www.wimova.com/dpa/>]. WIMOVA agit uniquement en qualité de sous-traitant sur ces traitements.

Le Client se doit d'informer de façon transparente ses Utilisateurs sur la façon dont il traite leurs données à caractère personnel dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme et des Services.

11.1. Traitements réalisés par WIMOVA

WIMOVA agit en qualité de responsable de traitement dans le cadre de la gestion de sa relation contractuelle avec le Client. Pour plus d'informations, consulter la **Politique de confidentialité Clients** de WIMOVA disponible à cette adresse : [<https://www.wimova.com/privacy-clients/>].

WIMOVA agit également en qualité de responsable de traitement dans le cadre de la gestion du transport des Passagers et de leur utilisation de l'Application Mobile WIMOVA. Pour plus d'informations, consulter la **Politique de confidentialité Passagers** disponible à cette adresse : [<https://www.wimova.com/privacy-passagers/>].

12. Résiliation - Suspension

Les Parties peuvent librement décider de résilier les Conditions Générales de Services qui les lient.

En cas de défaut de paiement, et jusqu'à la régularisation de l'incident de paiement, WIMOVA pourra :

- Suspendre la possibilité pour le Client d'effectuer de nouvelles réservations de Courses,
- Annuler la fourniture de toute prestation de transport, y compris de Courses ayant été réservées avant la survenance de l'impayé en cours,

- Suspendre l'accès du Client à la Plateforme WIMOVA ainsi que l'accès de ses Utilisateurs à l'Application Mobile WIMOVA.

En cas de survenance grave ou répétée d'impayés ou d'incidents de paiement, y compris après leur régularisation, WIMOVA pourra résilier sans faute les Conditions Générales de Services conclues avec le Client.

La suspension comme la résiliation à l'initiative de WIMOVA s'effectuera au moyen d'une notification écrite au Client, pouvant s'effectuer par voie électronique et par le biais de la Plateforme WIMOVA. La décision de WIMOVA s'appliquera immédiatement, afin de ne pas causer de préjudice financier à WIMOVA comme aux Chauffeurs affiliés à WIMOVA. Le Client peut formuler des observations et réclamations à WIMOVA pour contester la suspension ou la résiliation des Conditions Générales de Services si celle-ci lui apparaît infondée.

13. Responsabilité et force majeure

WIMOVA OFFRE LA POSSIBILITE A SA CLIENTELE DE NEGOCIER DE GRE A GRE CERTAINES CLAUSES DE SES CONDITIONS GENERALES DE SERVICES DONT CELLES RELATIVES A LA LIMITATION DE SA RESPONSABILITE, MOYENNANT UNE REVISION DES PRIX PUBLICS CONVENUS AFIN D'ADAPTER LA NOUVELLE REPARTITION DES RISQUES SOUHAITEE PAR SA CLIENTELE.

PAR CONSEQUENT, EN ACCEPTANT SANS RESERVE LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES DE SERVICES, LE CLIENT RECONNAIT ET ACCEPTE QUE LES EXCLUSIONS ET LIMITATIONS DE RESPONSABILITE ENONCEES CI-APRES ET QUE LA REPARTITION DES RISQUES ENTRE LES PARTIES SONT EQUILIBREES, DE SORTE QUE LE CLIENT RENONCE A CONCLURE UN CONTRAT DE GRE A GRE AVEC WIMOVA.

Aucune réclamation ou action du Client, pour quelque cause que ce soit, ne pourra être engagée contre WIMOVA passé un délai de douze (12) mois après la survenance du dommage.

Les clauses ci-après stipulées ne peuvent être interprétées comme venant limiter ou exclure la responsabilité de WIMOVA en cas de dommage corporel causé à des personnes physiques.

13.1. Exclusions de responsabilité

Dans le cadre de la fourniture des Services de Plateforme et du bon fonctionnement de ses logiciels et services informatiques, WIMOVA est uniquement soumise à une obligation de moyens à l'égard du Client. En outre, la responsabilité de WIMOVA ne pourra pas être engagée lorsque le préjudice subi trouve principalement son origine dans une faute ou une négligence commise par le Client ou ses préposés, notamment le non-respect par le Client de toute règle d'utilisation, documentation ou instruction écrite pour l'utilisation des Services de Plateforme, tout manquement à l'état de l'art en matière informatique, etc.

Dans le cadre de la fourniture des Services de Transport, WIMOVA fait ses meilleurs efforts pour rechercher un Chauffeur disponible pour réaliser la Course commandée par le Client. WIMOVA ne peut toutefois pas garantir au Client la disponibilité d'un Chauffeur pour chaque Course qu'il aura réservé. La durée comme l'heure d'arrivée d'une Course sont sujets à de nombreux aléas indépendants de la volonté de WIMOVA comme des chauffeurs et, à ce titre, n'est pas garantie et n'ouvre aucun droit à indemnisation.

WIMOVA NE PEUT ETRE TENUE POUR RESPONSABLE DE L'INEXECUTION OU DE LA MAUVAISE EXECUTION DE LA PRESTATION DE TRANSPORT REALISEE PAR UN CHAUFFEUR, LORSQUE CELLE-CI EST (1) IMPUTABLE AU PASSAGER, (2) OU DECOULE D'UN FAIT IMPREVISIBLE ET INSURMONTABLE D'UN TIERS ETRANGER A LA PRESTATION DE TRANSPORT, (3) OU A POUR ORIGINE UN CAS DE FORCE MAJEURE. LES CAS DE FORCE MAJEURE SONT CEUX HABITUELLEMENT RECONNUS PAR LES TRIBUNAUX AINSI QUE (1) LES RESTRICTIONS, EMBOUTEILLAGES OU ACCIDENTS DE LA CIRCULATION ROUTIERE, (2) LES MANIFESTATIONS SUR LA VOIE PUBLIQUE, (3) LES MOUVEMENTS DE GREVE DES PROFESSIONNELS DU TRANSPORT DE PERSONNES, (4) LES DECISIONS DU POUVOIR REGLEMENTAIRE VENANT LIMITER LA FOURNITURE DE PRESTATIONS DE TRANSPORTS, (5) LES EPIDEMIES OU PANDEMIES.

SAUF FAUTE LOURDE OU DOLOSIVE, LA RESPONSABILITE DE WIMOVA NE POURRA ETRE ENGAGEE QUE POUR LES DOMMAGES DIRECTS ET IMMEDIATS CAUSES AU CLIENT ET SURVENANT DANS LE CADRE DE LA FOURNITURE DES PRESTATIONS DE SERVICES. PAR CONSEQUENT, WIMOVA NE POURRA EN AUCUN CAS ETRE TENUE RESPONSABLE DES DOMMAGES INDIRECTS ET IMMATERIELS SUBIS PAR LE CLIENT, TELS QUE CEUX LIES A LA PERTE DE CHIFFRE D’AFFAIRES, PERTE DE CLIENTELE, PERTE DE CHANCE, PREJUDICE D’IMAGE, PERTE DE DONNEES.

13.2. Limitations de responsabilité

DANS L’HYPOTHESE OU LA RESPONSABILITE DE WIMOVA SERAIT RETENUE A QUELQUE TITRE QUE CE SOIT (HORS DOMMAGE CORPOREL), LE MONTANT TOTAL DES INDEMNITES QUE WIMOVA POURRAIT ETRE AMENEE A VERSER AU CLIENT NE POURRA PAS DEPASSER, TOUTES SOMMES ET TOUS DOMMAGES CONFONDUS :

- **S’AGISSANT DES SERVICES DE PLATEFORME, LE MONTANT HORS TAXES ANNUEL DU PRIX DES SERVICES DE PLATEFORME PAYANTS SOUSCRITS PAR LE CLIENT OU, A DEFAUT DE PRIX, LA SOMME FORFAITAIRE DE MILLE EUROS (1000 €),**
- **S’AGISSANT DES SERVICES DE TRANSPORT, LA SOMME FORFAITAIRE DE MILLE EUROS (1000 €),**

ET CE, QUEL QUE SOIT LA NATURE ET LE FONDEMENT JURIDIQUE DE LA RECLAMATION.

Ce plafond de responsabilité tient compte des prix consentis par WIMOVA ainsi que de la répartition contractuelle des risques.

Le Client (1) accepte le présent plafond de responsabilité après avoir évalué les risques pour son activité et les avoir jugés acceptables, (2) par conséquent, renonce à la renégociation dudit plafond de limitation de responsabilité et à sa contestation ultérieure.

13.3. Force majeure

EN CAS DE SURVENANCE D’UN EVENEMENT INDEPENDANT DE LA VOLONTE DES PARTIES, RENDANT DANGEREUSE OU LARGEMENT DESEQUILIBREE L’EXECUTION DU CONTRAT, CELUI-CI SERA SUSPENDU, VOIR RESILIE A L’INITIATIVE DE L’UNE DES PARTIES, MANIFESTEE PAR LETTRE RECOMMANDEE AVEC ACCUSE DE RECEPTION A L’AUTRE PARTIE, SI AUCUNE ISSUE N’EST ENVISAGEABLE DANS UN TEMPS RAISONNABLE ET AU MAXIMUM SOUS DEUX (2) MOIS A COMPTER DE CE COURRIER.

IL EN SERA NOTAMMENT AINSI EN CAS D’INCENDIE, GREVE, LOCK-OUT, INONDATIONS, CATASTROPHE NATURELLE, GUERRE, EMEUTE, REQUISITION, DECISION GOUVERNEMENTALE, SURVENANCE DE PANDEMIE OU D’EPIDEMIE AU NIVEAU NATIONAL, BLOCAGE OU INTERRUPTION TOTALE OU PARTIELLE DES SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS OU DES RESEAUX ELECTRIQUES, OU PLUS GENERALEMENT DE TOUT AUTRE EVENEMENT DE FORCE MAJEURE TEL QUE RETENU PAR LA JURISPRUDENCE.

AUCUNE DES PARTIES NE POURRA ETRE TENUE POUR RESPONSABLE D’UN MANQUEMENT QUELCONQUE RESULTANT DE LA SURVENANCE D’UN TEL EVENEMENT ET NE SAURAIT DONNER LIEU AU VERSEMENT DE DOMMAGES-INTERETS OU PENALITES DE RETARD.

14. Convention de preuve

La présente clause constitue une convention de preuve par laquelle les parties s’engagent à reconnaître aux échanges d’informations, de données et de documents électroniques effectués entre elles la même valeur probatoire que la loi accorde aux documents écrits sur support papier. Le Client reconnaît expressément la valeur probatoire :

- i. De la voie électronique pour la conclusion et l’exécution du Contrat, en particulier :
 - a) La transmission des informations précontractuelles,
 - b) La signature électronique ou l’acceptation en ligne du Contrat ou de tout avenant à celui-ci,
 - c) La notification de toute information ou de toute survenance d’évènement que le Contrat requiert de communiquer par écrit, excepté lorsque le Contrat stipule expressément la nécessité de recourir à un support papier,

- d) La mise à disposition de toute information, donnée ou document électronique par voie électronique.
- ii. De l'horodatage de toute action réalisée sur la Plateforme ou depuis l'Application Mobile WIMOVA, en particulier :
 - a) La date et l'heure de connexion par un Utilisateur à son Compte,
 - b) La date et l'heure ainsi que la nature de l'action réalisée (création, modification, suppression),
 - c) La commande de Courses avec obligation de payer,
 - d) La souscription d'options payantes ou d'un abonnement payant afin de bénéficier de services supplémentaires.

15. Dispositions générales

15.1. Hiérarchie contractuelle – Intégralité – Annexe

Les Conditions Générales de Services se composent des documents contractuels suivants, classés ci-après par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante :

- Le présent document contractuel ;
- L'Accord de sous-traitance RGPD.

En cas de contradiction entre une ou plusieurs stipulations figurant dans l'un des documents ci-dessus, le document de rang supérieur prévaudra.

15.2. Évolution contractuelle

Les Conditions Générales de Services et l'Accord de sous-traitance RGPD, une fois acceptés par le Client, sont mis à sa disposition sur un support durable

Les Conditions Générales de Services et l'Accord de sous-traitance RGPD peuvent être mis à jour à tout moment par WIMOVA, qui informera en amont le Client par écrit de leur nouvelle version, en lui laissant un délai raisonnable pour les accepter.

Les nouvelles versions de ces documents contractuels s'appliqueront à compter de leur date d'entrée en vigueur.

A l'issue du délai d'acceptation, si le Client n'a pas accepté ou refuse d'accepter les nouvelles versions des documents contractuels, le Client ne pourra pas plus accéder aux Services.

15.3. Intuitu personae

Les Conditions Générales de Services étant conclues *intuitu personae*, le Prestataire s'interdit de céder ou transférer de quelque manière que ce soit les droits et obligations en résultant sans l'accord exprès, préalable et écrit de Wimova.

15.4. Titre

En cas de difficultés d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

15.5. Nullité

Si l'une quelconque des stipulations des présentes Conditions Générales de Services s'avérait nulle au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle serait alors réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité des Conditions Générales de Services ni altérer la validité de ses autres dispositions.

15.6. Renonciation

Le fait que l'une ou l'autre des Parties ne revendique pas l'application d'une clause quelconque des

Conditions Générales de Services ou acquiesce à son inexécution, que ce soit de manière permanente ou temporaire, ne pourra être interprété comme une renonciation par cette Partie aux droits qui découlent pour elle de ladite clause.

15.7. Droit applicable et attribution de compétence

Les Conditions Générales de Services sont régies par la loi française alors même que l'une des Parties serait de nationalité étrangère et/ou que la relation contractuelle s'exécute en tout ou partie à l'étranger.

TOUT DIFFEREND OU LITIGE DECOULANT DE LA VALIDITE, DE L'INTERPRETATION ET/OU DE L'EXECUTION DU CONTRAT, QUE LES PARTIES NE POURRAIT RESOUDRE A L'AMIABLE, SERA SOUMIS A LA COMPETENCE EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX MATERIELLEMENT COMPETENTS DE LYON, MEME EN CAS DE PLURALITE DE DEFENDEURS, D'ACTION EN REFERE OU D'APPEL EN GARANTIE.