

Annexe 1. Conditions Générales d'Utilisation de l'Application Chauffeur

Préambule

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation 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 ».

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont applicables à toute personne installant- accédant et utilisant l'application mobile développée par Wimova et réservée à ses Chauffeurs (ci-après dénommée).

Les seules personnes autorisées à installer, s'inscrire, se connecter, accéder et utiliser l'Application Chauffeur sont les Chauffeurs étant en relation contractuelle avec Wimova ou les Chauffeurs d'une société de taxis ou d'un groupement de taxis avec lequel Wimova est en relation contractuelle.

Le Chauffeur est obligatoirement une personne physique, agissant dans le cadre de son activité professionnelle, et autorisée administrativement à fournir des services de transports publics aux particuliers au moyen d'un taxi en France.

Le Chauffeur s'interdit de se connecter, d'accéder ou d'utiliser l'Application Chauffeur en cas de perte, temporaire ou définitive, de sa qualité de chauffeur de taxis.

1 Définitions

Chaque terme commençant par une majuscule et utilisé au singulier comme au pluriel dans le présent contrat et ses annexes à la signification indiquée dans sa définition donnée au présent article- les termes identiques employés sans majuscule étant considérés dans leur sens courant.

« Chauffeur » désigne la personne physique utilisatrice de l'Application Chauffeur.

« Application Chauffeur » désigne l'Application mobile développée par Wimova à destination du Chauffeur afin de lui permettre de réaliser des courses de taxis.

« Identifiants » désignent ensemble l'identifiant de connexion et le mot de passe lié à celui-ci permettant au Chauffeur de s'identifier pour utiliser l'Application Chauffeur.

« Intervenant » désigne la structure (société de taxis- groupement de taxis) à laquelle peut être rattachée le Chauffeur et qui a conclu les Conditions Générales d'Adhésion de Wimova autorisant le Chauffeur à utiliser l'Application Chauffeur.

« Personne Transportée » désigne la personne physique bénéficiaire des Services de Transport.

« Plateforme » désigne la solution logicielle en ligne éditée par Wimova et se composant d'une plateforme de gestion en ligne et de dispatching des courses commandées par les Personnes Transportées ainsi que de l'Application Chauffeur.

« Services de Plateforme » désigne les services de centrale de réservation fournis par Wimova au Prestataire ainsi que les services accessoires de fourniture d'un accès informatique à la plateforme.

2 Respect des Conditions Générales d'Adhésion

L'utilisation de l'Application Chauffeur permet au Chauffeur d'accéder aux Services de Plateforme fournis par Wimova et de réaliser des prestations de services de transports publics particuliers pour le transport en taxi de Personnes transportées.

En accédant à ces services par le biais de l'utilisation de l'Application Chauffeur- le Chauffeur reconnaît et accepte qu'il se doit de respecter les Conditions Générales d'Adhésion de Wimova.

Les Conditions Générales-d'Adhésion de Wimova auront été préalablement acceptées par le Chauffeur lui-même ou par l'Intervenant avec lequel le Chauffeur collabore. L'Intervenant s'il est engagé vis-à-vis de Wimova à ce que l'ensemble de ses Chauffeurs respectent les obligations prévues dans les Conditions Générales d'Adhésion et s'appliquant aux Chauffeurs

3 Prérequis techniques

L'Application Chauffeur implique pour le Chauffeur de,

- Disposer d'un smartphone fonctionnant avec le système d'exploitation Android ou iOS
- Disposer d'un smartphone incluant un GPS permettant la localisation géographique du Chauffeur
- Disposer d'un abonnement téléphone incluant un accès à internet (connexion 4G ou 5G)

4 Mises à jour

Wimova peut réaliser des mises à jour de son Application Chauffeur à des fins d'amélioration de ses services de correction d'anomalies ou de failles de sécurité et d'adaptation de son logiciel aux standards technologiques ainsi qu'aux dernières versions des systèmes d'exploitation Android ou iOS etc.

Ces mises à jour doivent être nécessairement réalisées par le Chauffeur afin que celui-ci puisse continuer de bénéficier de son accès aux services fournis par le biais de l'Application Chauffeur MEWI Driver.

Le refus du Chauffeur de réaliser une mise à jour pourra conduire à l'impossibilité d'accéder et d'utiliser l'Application Chauffeur MEWI Driver.

Les mises à jour réalisées par Wimova s'adaptent à l'évolution des technologies et des matériels couramment utilisés à la date de leur publication

Il peut en résulter la nécessité pour le Chauffeur de mettre à jour le système d'exploitation de son smartphone Wimova ne saurait être tenue pour responsable de toute lenteur ou baisse de performance du smartphone du Chauffeur à la suite de l'installation d'une mise à jour de l'Application Chauffeur

5 Frais

L'utilisation de l'Application Chauffeur nécessite la souscription d'un abonnement téléphonique auprès d'un opérateur de téléphonie mobile. En fonction de l'abonnement souscrit, l'utilisation de l'Application Chauffeur peut engendrer des frais de télécommunication supplémentaires facturés par l'opérateur de téléphonie mobile. La souscription de l'abonnement téléphonique, comme les éventuels frais de télécommunication supplémentaires, sont à la charge exclusive du Chauffeur.

Les frais d'acquisition ou de remplacement d'un smartphone compatible avec l'Application Chauffeur MEWI Driver et ses mises à jour sont à la charge exclusive du Chauffeur.

6 Identifiants

Les Identifiants sont uniques, personnels et strictement confidentiels au Chauffeur.

Le Client est seul responsable de la confidentialité des Identifiants nécessaires à l'accès et à l'utilisation de l'Application Chauffeur.

Le Chauffeur s'interdit de communiquer à des tiers ses Identifiants ou de laisser des tiers utiliser l'Application Chauffeur pour réaliser des courses de taxis.

La fourniture des Identifiants est considérée comme confidentielle et le Chauffeur s'engage à prendre les mesures nécessaires afin de garantir qu'ils ne puissent pas être utilisés par des tiers ou des personnes non autorisées. Toute suspicion d'une divulgation intentionnelle ou non des Identifiants fournis engage la responsabilité unique du Chauffeur à l'exclusion de celle de Wimova.

En cas de perte et/ou en cas de risque d'utilisation frauduleuse de ses identifiants, le Chauffeur doit renouveler son mot de passe et, en cas d'impossibilité technique, solliciter Wimova afin de neutraliser les identifiants dérobés. La responsabilité de Wimova ne pourra être encourue en cas de retard dans ces opérations.

Le Chauffeur supportera seul les conséquences résultant d'une divulgation et/ou utilisation non autorisée de ses Identifiants par un tiers

7. Comportement général / Comportement interdit

Le Chauffeur s'engage à utiliser l'Application Chauffeur MEWI Driver de manière responsable, avec respect et courtoisie avec les autres utilisateurs (Personnes Transportées, chauffeurs, support technique de Wimova) avec lesquelles il peut entrer en contact par le biais de son utilisation de l'Application Chauffeur MEWI Driver.

Le Chauffeur s'engage à ne pas publier via l'Application Chauffeur MEWI Driver de message

– Qui serait (1) diffamatoire, calomnieux, insultant, injurieux pour des tiers, (2) discriminant, raciste, xénophobe, homophobe, transphobe ou incitant à la haine raciale, (3) de nature indécente, obscène, érotique, pornographique, pédopornographique, ou contenant des scènes de nudité, (4) contraire à la dignité humaine, (5) attentatoire aux bonnes mœurs, (6) violente, choquante, ou constitutive d'une menace pour la sécurité des personnes ou des biens ;

– Qui favoriserait ou inciterait toute activité délictuelle, criminelle ou illégale ;

– Qui porterait atteinte à la vie privée ou l'intimité d'une personne ou reproduirait l'image d'une personne sans que celle-ci n'y ait expressément et préalablement consenti

Le Chauffeur s'interdit également (de tenter)

– De perturber ou d'interrompre le fonctionnement de la Plateforme, l'Application Chauffeur MEWI Driver ou les serveurs les faisant fonctionner ;

– D'exposer l'Application Chauffeur MEWI Driver ou la Plateforme à un virus, de créer une saturation, d'inonder le serveur, de saturer la messagerie de courriels ou encore de falsifier tout en-tête du paquet d'informations du protocole TCP/IP ou n'importe quelle partie des informations de l'en-tête figurant dans tout courriel ;

– D'accéder aux données qui ne lui sont pas destinées ou dont il n'est pas le titulaire, ou d'entrer dans un serveur / sur un compte auquel vous n'êtes pas autorisé à avoir accès ;

– De tenter de sonder, de scruter ou de tester la vulnérabilité de l'Application Chauffeur MEWI Driver ;

– D'utiliser ou d'essayer d'utiliser certains services sans autorisation de Wimova ;

– D'utiliser ou d'essayer d'utiliser certains services comme des applications de génération de position fictive visant à tromper la position réelle du smartphone

– D'utiliser ou d'essayer d'utiliser certains services comme l'activation du mode « développeur » susceptible de rendre instable l'Application mobile Chauffeur et donc de modifier son comportement

– D'usurper l'identité d'une autre personne physique ou morale, en particulier d'un tiers utilisateur ou administrateur de la Plateforme ;

– De mener une activité ou inciter une tierce personne à mener une activité illégale, ou toute autre activité qui porterait atteinte aux droits, notamment de propriété intellectuelle ou de la personnalité, de Wimova, ou de tout autre utilisateur ;

– De procéder à des consultations ou des extractions dans des quantités et à des fréquences incompatibles avec un usage non professionnel et raisonnable eu égard à la nature des services proposés par le site ;

– D'utiliser toute technologie permettant de collecter les données contenues sur le site de manière automatisée ou systématique

Le Chauffeur est responsable de l'ensemble des écrits qu'il peut rédiger sur l'Application Chauffeur MEWI Driver et à ce titre, Wimova se dégage en tout état de cause de toute responsabilité quant à leur contenu, relativement à toute atteinte aux droits de tout tiers, et notamment à tout acte de contrefaçon, de dénigrement, de diffamation ou de concurrence déloyale

8. Fonctionnement des algorithmes

Les courses reçues par WIMOVA sont distribuées auprès de l'ensemble de son réseau de prestataires

Elles sont attribuées de façon automatique par les algorithmes de la Plateforme

Les règles générales de distribution des courses sont les suivantes

A l'échelle nationale

Distribution des courses / sélection des chauffeurs

- Les algorithmes recherchent tout d'abord les Chauffeurs ayant indiqué qu'ils étaient disponibles depuis l'application MEWI Driver ;
- A l'échelon national la priorité est donnée à l'ADS Les algorithmes sélectionnent les Chauffeurs disposant d'une autorisation de stationnement éligible sur la (les) commune (s) de prise en charge de la (les) personne (s) à transporter ;
- Les algorithmes identifient enfin les Chauffeurs les plus proches géographiquement de la zone de prise en charge afin de réduire autant que possible le temps d'attente du client ;
- Si toutefois les algorithmes n'avaient trouvé aucuns chauffeurs éligibles aux conditions énoncées ci-dessus, alors le rayon de recherche augmenterait pour identifier d'autres chauffeurs ne disposant pas forcément d'une ADS rattachée à la commune de prise en charge, mais en capacité de servir la course dans des délais raisonnables (CF limitation de l'approche))

Acceptation

- Les algorithmes notifient les Chauffeurs répondant aux critères précédemment énoncés) La course est alors proposée au(x) Chauffeur(s) qui postulent dans un temps limité et inférieur à 21 secondes depuis l'application « MEWI Driver ») A défaut d'acceptation, la course est proposée à un autre Chauffeur jusqu'à ce qu'elle trouve un chauffeur et ainsi de suite)

Confirmation de la prise en charge d'une course par le chauffeur

- Les algorithmes confirment au chauffeur éligible qu'il a remporté la course à laquelle il a postulé, et en retour il doit confirmer qu'il accepte dans un délai inférieur à 21 secondes, de servir la course pour laquelle il a postulé)
- Si la proposition de course provient de notre plateforme de commandes de courses, à savoir « Wimova Connect » alors, la commande est réputée ferme, ainsi la confirmation par le chauffeur vaudra acceptation de servir la course)
- Si la course proposée provient de notre application mobile destinée aux passagers, à savoir « WIMOVA » alors le chauffeur devra attendre la confirmation de la validation de la commande de course par le passager lui-même afin d'éviter des déplacements pour rien (CF notification de confirmation ou d'annulation du client, depuis l'application « MEWI Driver)

A l'échelle locale

- Sur la ZUPC Lyon uniquement, en plus de la priorité ADS, vient s'additionner la priorité à la Station de Taxi la plus proche de l'adresse de prise en charge du (des) passager (s)) En effet, les algorithmes vont sonder les stations pour identifier exclusivement la présence de chauffeurs affiliés au réseau Wimova Lyon) Le but étant de proposer la course au 1^{er} chauffeur disponible arrivé en station de références (il existe une notion de « rang » dans une station, à savoir que

L'heure d'arrivée déterminera le rang/classement en station),

- L'horodatage en station : l'application mobile « MEWI Driver » dispose d'une technologie qui permet d'enregistrer l'heure d'entrée et de sortie en station sur l'ensemble des stations sélectionnées au sein de la ZUPC Lyon,

- Cette notion d'horodatage offre exclusivement à chaque chauffeur « affilié » au réseau Wimova Lyon (ex via taxi),

D'être enregistré lorsqu'il entre et quitte une station, pour lui permettre de se classer dans le rang tout comme l'ensemble des autres chauffeurs du réseau Wimova Lyon exclusivement) (Les taxis non affiliés au réseau Wimova Lyon ne sont pas comptabilisés par les algorithmes),

- Si le chauffeur quitte physiquement la station avec son smartphone, tout en laissant son véhicule stationné sur ladite station, alors le fait de sortir de la station changera de fait son rang initial, qu'il perdra pour se retrouver au dernier rang si d'autres chauffeurs étaient déjà présents au sein de la station,

- En dehors de la ZUPC de Lyon, le moteur de distribution de courses « Wimova Engine » ne prend pas en charge cette notion de stations prioritaires,

- Si toutefois les algorithmes n'avaient trouvé aucuns chauffeurs éligibles aux conditions énoncées ci-dessus, alors le rayon de recherche augmenterait pour identifier d'autres chauffeurs éligibles hors stations et exclusivement affiliés au réseau Wimova Lyon, et en capacité de servir la course dans des délais raisonnables (CF limitation de l'approche))

- Si toutefois les algorithmes n'avaient trouvé aucuns chauffeurs éligibles rattachés à la ZUPC Lyon et affiliés au réseau « Wimova Lyon » alors le rayon de recherche augmenterait pour identifier d'autres chauffeurs éligibles hors stations dans la limite du rayon de recherche et en capacité de servir la course dans des délais raisonnables (CF limitation de l'approche)
- Les algorithmes notifient les Chauffeurs répondant aux critères précédemment énoncés) La course est attribuée au Chauffeur qui l'accepte dans un bref délai (inférieur à 21 secondes) depuis l'application « MEWI Driver ») A défaut d'acceptation la course est proposée à un autre Chauffeur jusqu'à ce qu'elle trouve un chauffeur)

9 Notation

Via l'application mobile WIMOVA destinée au passager uniquement et en fin de course nous souhaitons évaluer la qualité de la prestation sur des critères de qualité en lien avec la RSE

Ponctualité / Amabilité / Sécurité / Propreté / Service

Format = 5 étoiles par critères

Résultat = une moyenne pondérée sera réalisée pour l'afficher dans le compte du chauffeur depuis son application mobile MEWI Driver.

Objectif = améliorer la qualité du service lancer des campagnes de sensibilisation dans le cadre de la RSE organiser des campagnes de prévention en lien avec les politiques publiques en matière de sécurité routière et de protection de l'environnement)

Conséquences = le nombre d'étoiles ne va pas déterminer le nombre de courses auxquelles sera éligible le chauffeur les 2 critères n'étant pas corrélés)

10. Obligations du Chauffeur

10.1. Disponibilité du Chauffeur

Le Chauffeur indique son statut de disponibilité pour la fourniture de Services de Transport en se connectant sur l'Application « Mewi Driver ») Il peut indiquer qu'il est

- « Libre » et qu'il accepte de servir une course ;
- « Occupé » et qu'il est en charge et qu'il sert une course ;
- « Indisponible » et qu'il ne souhaite pas servir de course

Lorsque le Chauffeur n'a pas ouvert l'Application Chauffeur MEWI Driver il a le statut « Déconnecté »

Wimova peut envoyer au Chauffeur des notifications sur son Application « Mewi Driver » afin de lui proposer des courses lorsque

- Le Chauffeur est « Connecté » sur son application « Mewi Driver » ;
- Le Chauffeur a indiqué son statut comme « Libre » ;
- Le Chauffeur est « Déconnecté » mais a accepté de recevoir des notifications à la condition d'avoir autorisé l'envoi de notifications même si l'application est fermée

Wimova envoie des notifications au Chauffeur pour lui rappeler les courses programmées à l'avance (des réservations) et déjà acceptées et confirmées par le Chauffeur

10.2. Courses acceptées

Le Chauffeur reconnaît et accepte que les courses qu'il accepte l'oblige à les honorer après avoir cliqué sur le bouton

« Confirmer »

10.3. Annulation de course

Le Chauffeur peut décider d'annuler une course sans pénalité quelconque à condition de l'annuler avant le démarrage de la course (« Démarrer l'approche »).

10.3.1. Course non démarrée / course démarrée

En revanche si la course a démarrée et que le Chauffeur l'annule il devra justifier l'incident le conduisant à demander l'annulation de la course au support de WIMOVA par le biais de l'Application Chauffeur Mewi Driver ou directement en appelant le central d'appel WIMOVA.

10.3... Motifs légitimes d'annulation

Les motifs légitimes sont à titre limitatif les suivants :

- L'état de santé du Chauffeur ;
- L'accident de la circulation impliquant le véhicule du Chauffeur ;
- Les pannes ou avaries affectant le véhicule du Chauffeur ;
- Les conditions climatiques et intempéries exceptionnellement graves empêchant irrémédiablement la fourniture des Services de Transport dans des conditions de sécurité routière satisfaisantes ;
- Les perturbations du trafic routier imprévisibles (embouteillages ralentissements dus à un accident de la circulation).

10.3.3. Sanctions en cas d'annulation injustifiées

Toute annulation sans justification ou pour un motif autre qu'un motif légitime constitue un manquement contractuel de la part du Chauffeur.

La répétition d'annulations injustifiées par le Chauffeur pourra conduire Wimova à suspendre ou restreindre les Services de Transport proposés au Chauffeur (suspension temporaire de l'accès à l'Application Chauffeur Mewi Driver,

Restriction pour les courses programmées à l'avance pour lesquelles les Personnes Transportées attendent de Wimova une ponctualité STRICTE).

En outre, la répétition d'annulations injustifiées pourra conduire Wimova à suspendre, restreindre ou résilier les CGA conclues avec LE PRESTATAIRE, le groupement de taxis ou le régulateur auquel est affilié le Chauffeur.

1 0. 3..4. Indemnisation

Seules les courses qui ont été partiellement servies et annulées depuis l'application mobile Mewi Driver pour un motif légitime seront indemnisées avec pour base de calcul le montant relevé sur le compteur horokilométrique (taximètre) du Chauffeur déduction faite des commissions facturées au Prestataire.

Les autres courses annulées par le Chauffeur ne seront pas indemnisées et Wimova se réserve le droit de demander la réparation au Prestataire de tout préjudice que Wimova aura dû indemniser à la Personne Transportée ou son Donneur d'Ordre et consécutif de l'annulation de la course par le Chauffeur.

Les courses annulées par Wimova avant le démarrage de leurs prises en charge par le Chauffeur ne seront pas indemnisées (les courses n'ayant pas engendré de déplacement pour rien - DPR) et ce dernier ne sera pas en mesure de demander réparation à Wimova de tout préjudice éventuel.

10.4. Charte de Bonne Conduite

Le Chauffeur s'engage à respecter la Charte de Bonne Conduite de Wimova figurant en annexe.

10.5 Tarif de course

Le Chauffeur détermine librement le prix de la course sous réserve de respecter le tarif maximum d'une course de taxi prévu à l'article R. 31 21 -22 du Code des transports les décrets et arrêtés applicables.

A l'exception des courses forfaitisées le prix de la course est obligatoirement calculé au moyen de l'équipement horokilométrique homologué équipant le véhicule du Chauffeur (taximètre).

A la fin de chaque course le Chauffeur saisi dans l'Application Chauffeur :

- Le prix de la course réalisée ;
- Les suppléments applicables (passagers supplémentaires, bagages, etc.) ;
- **Frais de parkings ;**
- Péages (empruntés avec le(s) passager(s) à bord).

Ces informations permettront de générer le reçu envoyé à la personne transportée et de facturer celle-ci ou son Donneur d'Ordre.

Le Chauffeur s'engage à saisir des informations exactes qui seront validées par la personne transportée via l'Application passager.

Dans le cadre des courses commandées depuis l'application mobile WIMOVA (B2B) le chauffeur devra renseigner un code à 4 chiffres qui sera communiqué par le passager

11. Licence

Wimova concède au Chauffeur une licence d'utilisation de l'Application Chauffeur, cette licence étant personnelle, non exclusive, non cessible et limitée aux stricts besoins d'accès aux Services de Plateforme.

Cette licence est consentie pour la France métropolitaine ainsi que la Corse, et pour la durée des Conditions Générales d'Adhésion conclues entre Wimova et le Chauffeur ou à défaut avec l'Intervenant.

Il est notamment formellement interdit au Chauffeur (1) d'intervenir directement ou via un tiers sur l'Application Chauffeur « Mewi Driver » de quelque manière et pour quelque raison que ce soit, y compris pour en corriger les erreurs, la maintenance évolutive et corrective étant assurée exclusivement par Wimova (2) de modifier ou chercher à contourner tout dispositif de protection de l'Application Chauffeur « Mewi Driver ».

12. Données personnelles

WIMOVA est amenée à réaliser des traitements de données à caractère personnel dans le cadre de la conclusion et l'exécution des Conditions Générales d'Utilisation.

WIMOVA réalise ces traitements en qualité de responsable de traitement.

Elle s'engage à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, notamment le règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données (RGPD) et de la loi Informatiques et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée.

Les traitements réalisés par WIMOVA ont principalement pour objet la gestion de la relation contractuelle avec le Chauffeur, la fourniture des services de distribution des courses de taxis et le fonctionnement des applications mobiles pour les Chauffeurs.

Le Chauffeur dispose de plusieurs droits, notamment un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de plainte à la CNIL.

Les mentions d'informations complètes des traitements de données à caractère personnel réalisés par WIMOVA sont décrites dans la politique de confidentialité accessible en ligne à l'adresse suivante :

<https://www.wimova.com/privacy-drivers/>. Pour plus d'informations sur les traitements ou sur ses droits, le Chauffeur est invité à consulter cette politique de confidentialité

En outre, WIMOVA pourra être amenée à transmettre de façon périodique à l'observatoire national des transports publics particuliers des personnes certaines données à des fins de statistiques comme le prévoit l'article L. 3120-6 II du Code des transports.

13. Responsabilité

Wimova ne garantit en rien l'accessibilité, la permanence dans le temps, la disponibilité, la stabilité de la Plateforme et de l'Application Chauffeur « Mewi Driver ».

En conséquence, Wimova ne pourra en aucun cas être tenu responsable de tout dysfonctionnement dans l'accès à la Plateforme ou l'Application Chauffeur, des vitesses d'ouverture ou de chargement de l'Application Chauffeur, de l'inaccessibilité temporaire de la Plateforme, d'erreurs dans les informations reçues ou transmises, d'inexécution temporaire totale ou partielle de tout service.

Wimova ne saurait en aucun cas être tenu responsable pour tout préjudice matériel ou moral causé ou consécutif à toute défaillance, inaccessibilité, inexécution totale ou partielle de la Plateforme ou de l'Application Chauffeur Mewi driver Causé au Chauffeur, tels que, sans que cette liste soit limitative, panne ou avarie du smartphone sur lequel est installé l'Application Chauffeur, perte de chance de réaliser des courses de taxis, perte de réservation de courses de taxis programmées, etc.

En tout état de cause, quel que soit le fondement de la réclamation et/ou action judiciaire du Chauffeur celle-ci devra être formulée dans l'année qui suit l'apparition de l'événement objet de la réclamation, et dans l'hypothèse exceptionnelle où la responsabilité de Wimova devait être établie et retenue, celle-ci sera limitée à un montant de 1 00 (cent) Euros.

Annexe 2. Charte de Bonne Conduite

LES ENGAGEMENTS VIS-A-VIS DE LA CLIENTELE

Respecter en toutes circonstances la notion de client.

- Accepter toutes les courses sans les filtrer, même de courte distance,
- Aller à la destination spécifiée en prenant le trajet de plus rapide,
- Informer le client des grilles tarifaires en pratique,
- Disposer de monnaie pour les règlements en numéraire,
- Délivrer à la demande les factures permettant de se faire rembourser les frais de déplacement,
- Tenir à disposition du client mon engagement dans mon véhicule.

-Faire preuve de courtoisie.

- Saluer le client au départ et au terme de la course,
- Ne pas participer aux conversations sans y avoir été invité,
- Être particulièrement prévenant à l'égard des personnes âgées, handicapées et enfants voyageant seuls dans le cadre d'une tournée scolaire ou pas,
- Rester correct en cas de fausse course ou de litige, y compris vis-à-vis des automobilistes inconséquents.
- Délivrer une carte de la compagnie pour les prochains déplacements du client,
- Vérifier que le client n'a rien oublié lorsqu'il quitte le véhicule, après l'avoir aidé à charger et à décharger ses bagages.

-Faire preuve de professionnalisme.

- Présenter une hygiène personnelle, une tenue vestimentaire et un aspect correct,
- Utiliser un véhicule confortable, propre à l'intérieur comme à l'extérieur.
- Ne pas fumer, rouler fenêtres ouvertes, utiliser le téléphone portable ou l'autoradio sans l'accord du client.
- Conduire calmement, sans à-coups et à une vitesse raisonnable.

- Respecter le Code de la Route.

- Ne pas porter atteinte à l'image de marque de WIMOVA