

Conditions générales relatives aux passagers

Conditions Générales de l'application *Taxify*

Taxify est une application Web pour commander un transport. L'application communique les demandes de transport aux prestataires de services de transport enregistrés comme utilisateurs du système *Taxify*. La société à responsabilité limitée *Taxify B.V.* (enregistrée sous le numéro 61734446), fondée aux Pays Bas, est la détentrice des droits et le fournisseur des services de l'application *Taxify*.

1. Utilisation de l'application *Taxify*

1.1 L'utilisation de l'application *Taxify* nécessite l'installation du logiciel et l'enregistrement d'un compte utilisateur. Lors de l'installation de l'application *Taxify*, le numéro de téléphone de l'utilisateur du service *Taxify* est lié au compte de l'utilisateur concerné et ajouté à la base de données.

1.2 Lors de l'utilisation de l'application *Taxify*, l'utilisateur peut choisir s'il souhaite payer le service de transport au conducteur ou s'il souhaite utiliser l'application *Taxify* afin de payer par carte bancaire ou par paiement mobile.

1.3 Toute réclamation peut être adressée à notre équipe de support par courrier électronique à info@taxify.eu ou en appelant notre ligne de support +372 5354 1272 (disponible les jours ouvrables entre 8 et 17 heures).

2. Conditions de paiement par carte bancaire et paiement par mobile sur l'application *Taxify* (disponible uniquement dans certains pays, veuillez suivre les instructions applicables localement)

2.1 L'utilisateur de l'application *Taxify* peut payer le service de transport avec un paiement par carte bancaire, nécessitant l'activation préalable des données de la carte bancaire dans l'application et l'acceptation des Conditions Générales.

2.2 Les paiements par mobiles peuvent être effectués par un utilisateur de l'application *Taxify* qui a conclu un accord de paiement par mobile.

2.3 Lorsque vous effectuez des paiements par carte bancaire et par mobile, le destinataire du paiement est *Taxify B.V.*, qui transmet le paiement reçu au prestataire du service de transport.

2.4 Lorsque vous effectuez des paiements par carte bancaire et par mobile, un service payant est ajouté pour chaque commande de service de transport. Les frais de service mentionnés ci-dessus comprennent les frais de commission incluant les frais de service Visa / MasterCard. Le montant des frais de service est affiché dans l'application mobile. Dans l'hypothèse où l'intermédiaire de paiement mobile émet des frais pour l'utilisation du service de paiement, payés séparément par les clients, ces frais ne seront pas inclus dans les frais de services de *Taxify* relatifs au paiements par carte bancaire et par mobile.

2.5 L'intermédiation des paiements par carte bancaire dans l'application *Taxify* s'effectue par ADYEN BV conformément aux Conditions Générales suivantes <https://www.adyen.com/home/support/manuals>.

2.6 *Taxify* sera responsable du fonctionnement des paiements par carte bancaire et par mobile et s'engage à offrir son soutien aux propriétaires de cartes bancaire afin de résoudre tout problème. La résolution des litiges relatifs aux cartes bancaires et paiements par mobile s'effectue également par le

biais de *Taxify*. La prise de contact avec le service *Taxify* dédié aux paiements par carte bancaire et par mobile s'effectue par email à info@taxify.eu et par téléphone au +372 5354 1272. Les demandes de renseignements envoyées par email devront recevoir une réponse dans un délai d'un jour ouvrable. *Taxify* s'engage à résoudre toutes les réclamations et demandes liées aux paiements par carte bancaire ou par mobile dans un délai de deux jours ouvrables.

2.7. Lorsque des paiements par carte bancaire et par mobile sont proposés, *Taxify* agit en tant qu'agent économique de fournisseur de services de transport en endossant le rôle d'intermédiaire pour les paiements effectués via l'application *Taxify*. L'obligation du client devant le fournisseur de services de transport est considérée comme remplie à partir du moment où l'ordre de paiement est effectué pour le paiement des fonds sur le compte bancaire de *Taxify*. *Taxify* ne pourra pas être tenu responsable de l'exercice par le client de l'ordre de paiement.

3. Commande et annulation d'une demande de service de transport

3.1 Si l'utilisateur de l'application *Taxify* effectue une demande de transport et que le conducteur a confirmé l'acceptation du service, le transport est considéré comme pré-commandé.

3.2 L'annulation d'un transport commandé recouvre la situation dans laquelle le conducteur a informé de l'acceptation d'une commande et l'utilisateur de *Taxify* a annulé le service de transport après réception de l'avis.

3.3 L'annulation de l'utilisation d'un transport commandé recouvre également la situation dans laquelle l'utilisateur de l'application *Taxify*, ou les personnes pour lesquelles le transport a été commandé, ne se présentent pas devant le véhicule dans les 8 minutes à partir du moment où le conducteur les a informés de l'arrivée du véhicule à destination.

3.4 En cas d'annulation d'une demande de service de transport, l'utilisateur de l'application *Taxify* devra payer une pénalité de 2 euros. Dans l'hypothèse où l'utilisateur de *Taxify* notifie l'annulation de sa demande de service de transport dans les 5 minutes suivant la réception de la notification de réception de commande via *Taxify*, l'utilisateur n'aura pas à payer de pénalité.

3.5 Nous nous réservons la possibilité de révoquer le droit d'utiliser l'application à tout utilisateur ayant successivement annulé une demande d'utilisation du service de transport à 3 reprises dans une période de 24 heures. Dans ce cas, l'application avertit l'utilisateur du nombre d'annulations et après la troisième annulation, *Taxify* annulera le droit d'utilisation de l'utilisateur concerné. Le droit d'utilisation de *Taxify* pourra être annulé pour une période maximum de six mois. A l'issue de cette période, l'utilisateur pourra réactiver son compte utilisateur en contactant l'équipe locale par email.

4. Utilisation de l'application *Taxify*

4.1 *Taxify* est une application mobile permettant aux personnes nécessitant un service de transport de trouver un prestataire approprié en partageant des données sur leur emplacement géographique.

4.2 L'utilisation de l'application *Taxify* est basée sur une licence non exclusive délivrée par *Taxify* B.V.. Le contrat de licence est valable pour une période non limitée et est gratuit pour le client. En cas de panne dans le logiciel, nous nous efforcerons de les corriger dans les plus brefs délais, mais gardez à l'esprit que le fonctionnement de l'application peut être restreint en raison d'erreurs techniques occasionnelles. Nous ne sommes pas en mesure de garantir un fonctionnement illimité sans défaut de l'application en tout temps. Nous n'endosserons également aucune responsabilité relative aux pertes subies des conséquences d'un dysfonctionnement ou d'une utilisation non conforme de l'application *Taxify*. Dans l'hypothèse où le droit du client d'utiliser l'application est annulé, la licence non exclusive correspondante sera également annulée.

4.3 Dans la mesure où l'application *Taxify* est un moyen de communication entre les clients et les fournisseurs de services de transport, *Taxify* ne peut influencer ni prendre en charge la qualité ou les

défauts du service. Pour cette raison, nous ne sommes pas en mesure de garantir une prestation constante et sans faille des services de transport localisés via *Taxify*. En cas de réclamation, veuillez contacter notre équipe de support (mentionnée à l'article 1.3).

4.4 L'application *Taxify* ne constitue ni une offre ni un service de courtage de transport pour les clients. L'application *Taxify* n'est pas un moyen d'organiser la fourniture de services de transport. Ce n'est pas non plus un service d'agence pour les prestataires de transport afin de trouver des clients.

4.5 Le droit du consommateur à remboursement (par virement bancaire) n'est pas applicable aux commandes faites via l'application *Taxify*.

5. En créant un compte auprès de *Taxify*, le client accepte les conditions suivantes

5.1 *Taxify* se réserve le droit de traiter les données à caractère personnel des utilisateurs conformément à la Politique de Confidentialité de *Taxify* (<https://taxify.eu/privacy/>).

5.2 *Taxify* se réserve le droit d'apporter des modifications unilatérales aux Conditions Générales et à la Politique de Confidentialité et de céder la base de données à des tiers. Nous nous engageons à prévenir les utilisateurs des modifications apportées aux Conditions Générales ainsi qu'à la Politique de Confidentialité.

6. Bonne pratique d'utilisation de l'application *Taxify*

6.1 Dans la mesure où *Taxify* n'est ni un prestataire ni un courtier de services de transports, nous ne sommes pas en mesure d'influencer la qualité du service de transport. Tout problème relatif aux défauts ou la qualité du service de transport doit être résolu conformément aux règles et règlements applicables au prestataire du service de transport ou de l'autorité de contrôle correspondante.

6.2 *Taxify* s'engage à contribuer à l'amélioration de la qualité des services de transport. Dans cette optique, nous demandons de remplir un formulaire de commentaires dans l'application *Taxify*. Cela nous permet d'offrir des suggestions aux prestataires de services de transport en vue de leur permettre d'améliorer la qualité de leurs services.

6.3 Nous attendons des utilisateurs de l'application *Taxify* une utilisation de bonne foi et le respect des conducteurs offrant leurs services via *Taxify*.

6.4 *Taxify* s'engage à faire tout son possible afin de s'assurer que seuls des conducteurs intègres, et respectant les principes de leur profession ainsi que leurs clients, utilisent l'application *Taxify*. Cependant, nous ne sommes pas en mesure de garantir que tous les prestataires de services de transport localisés via l'application *Taxify* satisfassent en tout temps aux critères susmentionnés. Si vous rencontrez des difficultés lors d'une course, veuillez en informer la société responsable du service, l'autorité de surveillance compétente ou notre équipe de support (mentionnée à l'article 1.3).

7. Campagnes de parrainage et courses gratuites

7.1 *Taxify* s'engage à récompenser les clients avec un code de réduction de 5 euros pour chaque nouveau passager qu'ils invitent à utiliser l'application.

7.2 Le code de réduction ne sera valable que si le nouveau passager utilise un paiement par mobile *Taxify* pour son premier trajet.

7.3 *Taxify* se réserve le droit d'annuler tous les codes de réduction et de bloquer les comptes de clients en cas de suspicion d'activités frauduleuses et se réserve le droit de mettre à la charge du client les dommages causés.