



# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION WOPE

*Dernière mise à jour : Janvier 2020.*

*Les présentes Conditions Générales régissent l'utilisation du Service tel que proposé par Wopé.*

*L'utilisation du Service est subordonnée à l'adhésion pleine, entière et irrévocable de l'Utilisateur aux présentes Conditions Générales, à l'exclusion de tous autres documents, tels prospectus, catalogues ou site internet, émis par Wopé qui n'ont qu'une valeur indicative.*

*A cet effet, l'Utilisateur doit prendre connaissance préalablement des présentes Conditions Générales qui sont accessibles sur le site internet [www.alterneo.re](http://www.alterneo.re) et sur l'application mobile Wopé. Il est conseillé à l'Utilisateur de les télécharger et/ou de les imprimer et d'en conserver une copie. Il est également conseillé à l'Utilisateur de lire les présentes Conditions Générales à chaque visite du Site ou de l'Application, dès lors que celles-ci sont susceptibles d'être modifiées. De telles modifications ne seront pas applicables aux réservations préalablement effectuées et confirmées par Wopé.*

*Il est précisé que l'utilisation du Service par l'Utilisateur vaut acceptation des Conditions Générales.*

*Par ailleurs, en utilisant le Service, l'Utilisateur reconnaît avoir la pleine capacité juridique de contracter.*

## DÉFINITIONS

**Application** : désigne l'application de covoiturage développée par Wopé pour les besoins du Service. L'application Wopé est téléchargeable gratuitement depuis Google Play et permet aux Utilisateurs de bénéficier du Service. Le volet Conducteurs de l'Application n'est accessible qu'avec des identifiants utilisables dès lors que la candidature du conducteur via l'application aura été validée par Wopé. L'Application est disponible uniquement pour les détenteurs de smartphones compatibles avec Android version 6.0 ou supérieure.

**AOM** : désigne la CIVIS, l'autorité organisatrice de mobilité compétente pour l'organisation du Réseau Alternéo.

**Conducteur** : désigne tout Utilisateur proposant sur l'application Wopé un ou plusieurs Trajets en contrepartie du versement d'une Indemnité.

**Compte Utilisateur** : désigne le compte individuel d'un Utilisateur en renseignant les données à caractère personnel requises et accessibles grâce à un Mot de Passe et un Identifiant. Le Compte permet à chaque Utilisateur de visualiser et de gérer les Trajets qui lui sont rattachés et qu'il a réservés ainsi que les transactions afférentes.

**Conditions Générales** : désignent indifféremment les présentes conditions générales ainsi que leurs éventuels avenants.

**Contribution** : désigne la participation aux frais versée par le Passager au titre des Trajets effectués par le Conducteur, sous la forme du paiement du prix du titre de covoiturage Wopé.

**Covoiturage** : désigne le transport routier privé de personnes soumis aux dispositions de l'article L. L3132-1 du Code des Transports.

**Identifiant** : désigne l'identifiant choisi par l'Utilisateur lors de la création de son Compte afin d'accéder à son Compte.



**Indemnité** : désigne la participation aux frais versée au Conducteur par Wopé pour un Trajet effectué.

**Mot de passe** : désigne une suite de caractères renseignée par l'Utilisateur, constituant alors son code personnel, exclusif et confidentiel, lors de la création de son Compte et qui, associé à l'Identifiant, lui permet d'accéder au Service.

**Passager** : désigne l'Utilisateur ayant accepté la proposition de Trajet faite par le Conducteur.

**Pré-indemnité incitative (« Pré-indemnité »)** : désigne la participation versée par Wopé au Conducteur, même dans l'hypothèse où il ne transporte pas de passager, représentant une participation aux frais engagés dans le cadre des Trajets que ce dernier se propose d'effectuer.

**Réseau** : désigne le réseau de transport public organisé par l'AOM et géré par la SEMITTEL.

**Service** : désigne le service proposé par Wopé sur l'Application permettant aux Utilisateurs de se déplacer en Covoiturage en temps réel par la mise en relation par Wopé des Conducteurs proposant des Trajets et des Passagers intéressés. En tout état de cause, il est précisé que la prestation effectuée à ce titre par Wopé ne saurait, en aucun cas, s'interpréter ni comme l'exécution par ce dernier d'un contrat de transport, ni comme faisant concourir ce dernier à une opération de transport.

**Site** : désigne le site Internet accessible notamment depuis l'adresse URL [www.alterneo.re](http://www.alterneo.re).

**Trajet** : désigne l'horaire et l'itinéraire que le Conducteur réalise ou se propose de réaliser, s'inscrivant dans le cadre d'un déplacement que le Conducteur effectue pour son propre compte et pour lesquels le Conducteur accepte de partager avec le(s) Passager(s) l'utilisation de son Véhicule en contrepartie du versement d'une Indemnité.

**Utilisateur** : désigne indifféremment tout Conducteur et tout Passager et plus généralement toute personne physique dûment inscrite au Service et jouissant d'un droit d'accès personnel au Compte Utilisateur lui permettant de bénéficier du Service.

**Véhicule** : désigne le véhicule utilisé par le Conducteur pour effectuer les Trajets.

## I – CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION

### 1) Objet

Au titre du Service, Wopé gère une plateforme de mise en relation des Utilisateurs permettant de :

- Gérer les Trajets en offrant la possibilité de proposer, réserver et annuler les Trajets ;
- Verser les Pré-indemnités et les Indemnités dues aux Conducteurs au titre des Trajets effectués dans les conditions définies ci-après ;
- Payer le montant de la Contribution due par le Passager au titre des Trajets effectués dans les conditions définies ci-après.

### 2) Zone géographique couverte

La zone géographique couverte par le Service se situe sur l'axe Le Tampon / St-Pierre en complémentarité du réseau Alternéo.

### 3) Inscription

Pour pouvoir bénéficier du Service, l'Utilisateur doit préalablement procéder à son inscription directement sur l'application.

L'inscription au Service est subordonnée au respect des conditions suivantes :

- être âgé de plus de 18 ans au jour de l'inscription ;
- lire et s'engager à respecter les présentes Conditions d'utilisation en cochant la case « En cochant cette case, vous déclarez avoir lu et accepté les Conditions Générales d'utilisation de Wopé » ;



- pour les Conducteurs : être titulaire du permis de conduire, à savoir :
  - Pour les ressortissants français ou originaires d'un pays de l'Union Européenne : permis de conduire national de catégorie B en cours de validité,
  - Pour les ressortissants d'un pays hors de l'Union Européenne : permis de conduire national avec photographie en cours de validité délivré par les autorités du pays du ressortissant, ou du permis de conduire international en cours de validité,
  - Etant précisé que, dans tous les cas, la détention d'un permis « blanc » ou à validité restreinte, ou une déclaration de perte ou de vol du permis de conduire ne permettent pas de proposer des Trajets en qualité de Conducteur.
- Pour les conducteurs : avoir souscrit une assurance pour son véhicule et être à jour en ce qui concerne le contrôle technique ;
- Accepter les Conditions Générales en cochant la case prévue à cet effet lors de la création du Compte Utilisateur ;
- Créer un Compte Utilisateur, selon les modalités prévues ci-après.

L'Utilisateur doit ensuite suivre les instructions qui lui sont communiquées.

La procédure d'inscription des conducteurs s'achève par une notification par courriel de la bonne prise en compte de l'inscription et par une validation ou refus de la candidature du conducteur.

## 5) Compte Utilisateur

### 5.1 Création du Compte Utilisateur

Pour pouvoir créer son Compte Utilisateur, l'Utilisateur doit obligatoirement fournir les informations suivantes :

- nom de famille
- prénom
- date de naissance
- adresse email
- adresse postale
- numéro de téléphone mobile qui sera certifié par Wopé par l'envoi à l'Utilisateur par SMS d'un code unique et personnel qui devra être saisi par l'Utilisateur dans la zone dédiée à la certification ;
- pour les Conducteurs :
  - *RIB pour les virements mensuels des indemnités perçues*
  - *Les Trajets que le Conducteur propose d'effectuer et correspondant aux itinéraires que l'AOM veut promouvoir*
  - *Photo de profil*
  - *Photo du véhicule*
  - *Immatriculation, marque et modèle*
- pour les Passagers :
  - *Photo de profil.*

Les Conducteurs dont la candidature aura été retenue se verront envoyer par Wopé toutes les informations utiles à la bonne utilisation du service.

Sauf accord écrit et préalable de Wopé, l'Utilisateur s'engage à ne pas créer ou utiliser d'autres comptes que celui initialement créé, que ce soit sous sa propre identité ou celle de tiers. A défaut, Wopé se réserve le droit de procéder à la suspension immédiate des comptes de l'Utilisateur et son accès au Service.

La création d'un Compte Utilisateur engendre automatiquement la création du profil de l'Utilisateur accessible en consultation publique par les autres Utilisateurs depuis une recherche de Trajet et en consultant la liste de résultats associés.



Les informations contenues dans le profil sont les informations personnelles saisies par l'Utilisateur (données saisies dans la rubrique « mon profil » et données saisies à la création des annonces) ainsi que celles saisies par les autres Utilisateurs à l'occasion de leur notation.

## 5.2 Utilisation du Compte Utilisateur

Chaque Utilisateur peut se connecter à son Compte Utilisateur en utilisant ses Mot de Passe et Identifiant. Les Identifiant et Mot de passe sont confidentiels et personnels et ne doivent pas être communiqués par l'Utilisateur à des tiers. L'Utilisateur assure seul la confidentialité de ses Identifiant et Mot de Passe et sera en toutes circonstances seul responsable de leur utilisation. Les Identifiant et Mot de Passe pourront être modifiés par Wopé à la demande de l'Utilisateur. Wopé pourra également, pour des raisons techniques et/ou de sécurité, modifier unilatéralement et sans préavis les Identifiant et Mot de Passe de l'Utilisateur et en avertira dans ce cas ce dernier par tous moyens dans les meilleurs délais.

L'Utilisateur garantit à Wopé la véracité et l'exactitude des informations qu'il lui fournit dans le cadre du service ; il s'engage par ailleurs à les maintenir à jour.

En cas de doute sur la réalité des informations transmises par l'Utilisateur (notamment celles relatives aux renseignements fournis lors de la création de son Compte Utilisateur ou celles relatives aux Trajets), Wopé se réserve le droit de :

- Suspendre l'accès au Compte Utilisateur le temps d'effectuer les vérifications nécessaires ;
- Demander toute information utile à l'Utilisateur mis en cause.

La non communication par l'Utilisateur de tout justificatif utile dans un délai de 8 (huit) jours à compter de la demande de Wopé, ainsi que toute utilisation du Service, frauduleuse ou qui contreviendrait aux présentes Conditions Générales, pourra entraîner le refus par Wopé, à tout moment, de permettre à l'Utilisateur d'accéder au Service.

Le Compte Utilisateur permet à l'Utilisateur d'une part, de gérer ses Trajets et d'autre part, de suivre les transactions afférentes à ses Trajets effectués.

## 6) Contenu publié par les Utilisateurs

### 6.1 Notation

Compte tenu de la nécessaire confiance qui doit s'établir entre les Utilisateurs, le Service repose sur un système de notation des Conducteurs et des Passagers.

La notation a pour unique but de renseigner les autres Utilisateurs sur la manière dont se comporte chacun des Utilisateurs lors d'un Trajet. La notation doit être juste et fidèle à la réalité ; les Utilisateurs s'engagent donc à être respectueux et modérés.

Ce système de notation est organisé comme suit :

- une note allant de 1 à 5, 1 étant la moins bonne note et 5 la meilleure,
- la possibilité de laisser un commentaire.

Ces notations globales sont visibles sur le profil de chaque Utilisateur. Les commentaires laissés en revanche ne seront visibles que par Wopé.

Les passagers peuvent voir la note moyenne de tous les conducteurs et les notes de tous les trajets qu'ils ont effectués. Les conducteurs peuvent voir la note moyenne de tous les passagers qui font une demande de réservation.

Chaque Utilisateur s'engage à noter les autres Utilisateurs avec lesquels ils ont partagé des trajets de manière juste et fidèle à la réalité.



## 6.2 Proposition de Trajet

Pour pouvoir publier un Trajet qu'il souhaite proposer, le Conducteur doit fournir les informations suivantes :

- L'itinéraire (en spécifiant les points de départ et d'arrivée), celui-ci devant être conforme à l'itinéraire que l'AOM souhaite promouvoir ;
- Les dates et horaires de départ ;
- Les modalités du Trajet ;

Dès la validation de sa candidature par Wopé, le Conducteur recevra par mail les informations concernant l'utilisation du service. Il lui sera également remis tout autre document ou élément nécessaire (comme par exemple un autocollant distinctif du service à apposer sur le pare-soleil passager).

Une fois son profil complété sur l'application gratuite Wopé (photo de profil, photo du véhicule etc.), le conducteur peut renseigner ses propositions de trajet. Le Conducteur a également la possibilité de gérer ses absences depuis l'application (jour ou période durant laquelle il ne peut plus proposer son trajet).

Les horaires de trajets proposés ont été donnés à titre indicatif par le conducteur, celui-ci se chargeant dans la mesure du possible de les respecter, notamment dès qu'une réservation a été validée. Les horaires et le calendrier sont modifiables dans l'application mobile.

Dès qu'une place est réservée, le Conducteur pourra uniquement annuler et supprimer son annonce. Si cette action irréversible est effectuée, alors des messages sont automatiquement envoyés aux Passagers afin de leur notifier la suppression.

En tout état de cause et dans la mesure où le Service permet aux Passagers d'avoir accès aux propositions de Trajets en temps réel, le Conducteur s'engage à chaque fois qu'il débute le Trajet qui a été publié dans les conditions précédentes, à être géolocalisé selon les modalités définies à l'article 19. Pour ce faire, le Conducteur appuie sur le bouton « démarrer » de l'Application afin que son Trajet puisse être suivi en temps réel.

## 6.3 Responsabilité liée au contenu

L'Utilisateur est seul responsable des contenus qu'il publie sur l'Application, notamment au titre de son Compte Utilisateur, son profil, ses notations et ses propositions de Trajets (ci-après désigné le « Contenu Utilisateur »).

L'Utilisateur s'interdit d'utiliser l'Application pour diffuser, transmettre, envoyer tout contenu illicite et en particulier :

- Susceptible de porter atteinte à la réputation de Wopé, du réseau Alternéo et de la CIVIS ;
- Susceptible de porter atteinte à la dignité de la personne humaine ;
- Faisant l'apologie de crimes contre l'humanité ;
- A caractère pornographique ou pédopornographique ;
- Incitant à la commission de crimes et délits ;
- De type injurieux ou diffamatoire ;
- Incitant à la haine raciale, à la violence, à la discrimination ;
- Portant atteinte à la vie privée et/ou au droit à l'image de toute personne ;
- Portant atteinte aux droits d'un tiers tels que notamment les droits de propriété intellectuelle ;
- Ou contraire aux bonnes mœurs.

Tout abus pourra être notifié à Wopé par courriel à l'adresse wope@semittel.re ou depuis le formulaire accessible depuis le Site à la rubrique Contact. Cette notification devra préciser l'identité de l'émetteur (y compris son adresse) de la notification ainsi que les faits litigieux. Le cas échéant, Wopé pourra décider de suspendre ou résilier l'accès au Service de l'Utilisateur agissant en violation des présentes stipulations.

La responsabilité de Wopé ne pourra en aucun cas être engagée à raison du Contenu Utilisateur. Ce dernier garantit Wopé contre toute action éventuelle relative au Contenu Utilisateur.



En publiant du Contenu Utilisateur, l'Utilisateur reconnaît et accepte que :

- le Contenu Utilisateur soit rendu public ;
- le Contenu Utilisateur soit éventuellement modéré par Wopé ;
- les autres Utilisateurs sont susceptibles d'accéder à son Contenu Utilisateur, à l'utiliser et à l'associer à leur Compte Utilisateur ;
- Wopé est autorisé, à titre gratuit, à représenter, reproduire, traduire, modifier, en tout ou partie, son Contenu Utilisateur pour toute utilisation et notamment par des moteurs de recherche et à des fins commerciales, promotionnelles et publicitaires ;
- Malgré sa suppression par l'Utilisateur, le Contenu Utilisation peut continuer à s'afficher, notamment dans les moteurs de recherche hébergés par des tiers, du fait des sauvegardes effectuées.

## 7) Réservations

### 7.1 Modalités de réservation

Les réservations sont faites par le biais de l'Application, uniquement parmi les propositions de Trajets publiées par les Conducteur et dans la limite des places disponibles.

Le Passager pourra effectuer une réservation uniquement s'il dispose de titres de transport préachetés sur l'application (voir article 10 des présentes CGU).

Parmi les arrêts de prise en charge et de dépose proposés par le Service sur l'itinéraire du Trajet publié par le Conducteur, le Passager précise ceux souhaités par lui, sous réserve d'acceptation par le Conducteur..

Les Passagers sont entièrement libres d'accepter ou de refuser les propositions de Trajet publiées par les Conducteurs.

La réservation sera réputée confirmée à la réception par le Passager, d'un SMS lui notifiant la confirmation de la réservation par le conducteur. Cette confirmation récapitulera les caractéristiques de la réservation faite par le Passager. La réservation changera alors de statut dans l'application pour passer dans « Mes réservations » en « Acceptées ».

Wopé décline toute responsabilité en cas de non-réception du SMS qui ne serait pas due à un manquement à ses obligations (cas de force majeure, erreur dans le numéro de téléphone transmise à Wopé par le Passager, etc.).

La réservation ainsi confirmée est nominative. Le Conducteur comme le Passager doivent correspondre à l'identité communiquée à Wopé. Le Conducteur comme le Passager sont en droit de considérer que l'annulation est imputable à celui dont l'identité correspond à celle mentionnée sur l'application.

Le Passager a la possibilité d'effectuer la réservation d'un Trajet jusqu'à l'heure de départ prévue du Trajet. Toutefois il est conseillé d'anticiper la réservation. Dès que le conducteur a démarré son trajet sur l'application Conducteurs Wopé, les réservations ne sont plus autorisées.

Dans le cas d'une réservation faite à l'avance, les places proposées par le Conducteur au titre du Trajet publié, sont attribuées sous réserve de l'acceptation expresse du Conducteur. Dans cette hypothèse, le Conducteur est averti par un SMS qu'une demande de réservation d'un Passager est en cours et qu'une réponse de sa part est attendue. L'information sur la demande de réservation est également disponible dans la rubrique de l'application Wopé « Mes réservations en attente ».

Le Conducteur a la possibilité soit d'accepter, soit de refuser la demande de réservation du Passager. Le délai de réponse doit être le plus court possible afin que le passager puisse prendre d'autres dispositions en cas de refus.

Le Conducteur doit faire part de sa réponse par le biais de la rubrique « Mes Réservations en Attente » de l'Application.

A défaut de réponse de la part du Conducteur dans un délai raisonnable, le passager peut, s'il le souhaite, annuler sa réservation et en formuler une nouvelle à un autre conducteur.



## 7.2 Modification des réservations

Le Passager peut modifier ses réservations sur l'Application, étant précisé que les modifications sont faites dans la limite des places disponibles.

Aucun frais supplémentaire de modification ne sera facturé.

## 7.3 Annulation des réservations

Les annulations se font sur l'Application. Les conditions d'annulation sont identiques selon si la demande concerne une réservation faite à l'avance ou à la « dernière minute ».

Une annulation n'aura pas de conséquence financière pour le Voyageur, son titre de transport n'étant pas débité.

Wopé se réserve le droit de demander des explications au Passager ou au Conducteur en cas d'annulations trop fréquentes, voire de prendre des mesures d'exclusion du service.

Les places ainsi annulées par les Passagers seront aussitôt remises à la disposition des autres Utilisateurs et pourront faire l'objet d'une nouvelle réservation.

## 8) Déroulement du trajet

### 8.1 Engagements des Utilisateurs

Une fois la réservation du Trajet confirmée, le Conducteur et le Passager sont irrévocablement engagés à respecter les modalités du Trajet.

La réservation est nominative. Le Conducteur comme le Passager doivent correspondre à l'identité communiquée à Wopé. Le Conducteur comme le Passager sont en droit de considérer que l'annulation est imputable à celui dont l'identité correspond à celle mentionnée sur l'application. En outre, le Conducteur ou le Passager est en droit de demander à l'autre de lui produire sa pièce d'identité aux fins de vérification.

Chaque Utilisateur participant à un même Trajet s'oblige envers les autres à observer des règles de bonne conduite, notamment à les prévenir en cas d'indisponibilité de quelque nature que ce soit dans les meilleurs délais et à observer les règles élémentaires de politesse, de courtoisie et d'hygiène.

Un Passager ou Conducteur peut refuser de participer à un Trajet si l'identité de l'autre Utilisateur ne correspond pas à celle communiquée ou qu'il existe un doute sérieux sur celle-ci.

### 8.2 Engagements du Conducteur

Le Conducteur est seul tenu de respecter les obligations suivantes :

- Démarrer la géolocalisation du Véhicule à chaque début de Trajet (et fin de trajet si celui-ci ne se détecte pas automatiquement);
- Se présenter à l'heure et au lieu convenu avec le(s) Passager(s) ; à défaut ou en cas d'annulation, Wopé se réserve le droit de garder ces informations relatives au non-respect des modalités du Trajet ou à son annulation en base de données sur le profil du Conducteur et/ou de publier lesdites informations sur son profil en ligne et/ou de suspendre l'accès au service au Conducteur ;
- Vérifier que son Véhicule est en parfait état de marche, en conformité avec les normes techniques en vigueur (notamment en matière de sécurité) et qu'il possède un certificat d'immatriculation conforme ;



- Etre titulaire d'un permis de conduire valide et être en mesure de le présenter si un Passager le lui demande ;
- Conduire et utiliser le Véhicule en « bon père de famille » et notamment, sans être sous l'influence éthylique, narcotique ou de toute substance ou traitement médical susceptible d'affecter la conduite ;
- Conduire et utiliser le Véhicule en conformité avec les règles du Code de la route. Conformément au principe de la personnalité des peines, le Conducteur est seul et unique responsable des infractions et/ou accidents commis avec son Véhicule durant ses Trajets ;
- S'assurer que sa police d'assurance lui permet de pratiquer le Covoiturage et avoir procédé à toute démarche utile auprès de son assureur à cet effet (notamment sans que cette liste ne soit limitative, avoir vérifié les modalités d'indemnisation des Passagers en cas d'accident, avoir souscrit, le cas échéant, une option lui permettant de faire conduire l'un de ses Passagers). A la demande d'un de ses Passagers, le Conducteur s'engage à présenter une attestation d'assurance, ainsi que son certificat d'immatriculation si un Passager le lui demande;
- Informer sans délai les Passagers de toute modification du Trajet (notamment changement d'itinéraire ou conduite du Véhicule par un des Passagers), étant précisé que Wopé ne pourra en être tenu pour responsable. Si un Passager refuse ce changement, alors il est en droit d'annuler complètement sa Réservation sans qu'aucun frais d'annulation ne lui soit facturé, et sans qu'aucune indemnisation ne soit versée au Conducteur ;
- Contacter le Passager en cas de retard de l'une des deux parties.
- Attendre le Passager sur le lieu du rendez-vous jusqu'à 5 minutes au-delà de l'heure convenue.

### 8.3 Engagements du Passager

Le Passager s'engage à :

- Ne gêner, en aucun cas, la conduite du Conducteur, se comporter raisonnablement, respecter toutes mesures de sécurité et le code de la route (notamment attacher sa ceinture de sécurité) ;
- Respecter la propreté du Véhicule ;
- Se présenter à l'heure et au lieu convenu avec le Conducteur; à défaut ou en cas d'annulation, Wopé se réserve le droit de garder ces informations relatives au non-respect des modalités du Trajet ou à son annulation en base de données sur le profil du Passager et/ou de publier lesdites informations sur son profil en ligne et/ou de suspendre l'accès au Service au Passager ;
- Plus généralement, respecter les conditions établies par le Conducteur notamment les conditions de voyage (le droit ou non de fumer, le transport d'animaux de compagnie etc.) ;
- Valider le Trajet en montant dans le Véhicule, en scannant avec son smartphone le QR Code présent sur le smartphone du conducteur ;
- Contacter le Conducteur en cas de retard de l'une des deux parties.

### 8.4 Absence ou non présentation du Conducteur ou du Passager

#### **(i) Absence d'un Passager**

Dans les cas où le Passager annule le Trajet après le départ prévu du Véhicule ou ne se présente pas aux heures et lieu du Trajet réservé, sans avoir procédé préalablement à l'annulation, le Conducteur peut en informer Wopé par mail à l'adresse [wope@semittel.re](mailto:wope@semittel.re) .

#### **(ii) Absence du Conducteur**

Dans les cas où le Conducteur annule le Trajet après le départ prévu du Véhicule ou ne se présente pas aux heures et lieu du Trajet réservé, sans avoir procédé préalablement à l'annulation de son trajet et des réservations affectées, le Conducteur ne pourra en aucun cas avoir droit au versement de sa Pré-indemnité ou de son Indemnité.

L'équipe Wopé pourra contacter le Conducteur pour connaître les raisons de son absence non justifiée. Wopé se réserve le droit de suspendre ou résilier l'accès au service pour le conducteur dans le cas d'absences non prévenues trop fréquentes.





## 9) Conditions du service -caractère non onéreux du covoiturage

Compte tenu de sa qualité de Covoiturage, le conducteur s'engage à n'utiliser le Service qu'à titre non onéreux, excepté les indemnités versées liées au Trajet. Wopé ne pourra en aucun cas être tenu responsable d'une utilisation du Service à titre onéreux.

Par utilisation onéreuse, on entend toute activité sur l'application faisant naître une situation de profit pour le Conducteur. En conséquence, l'Indemnité reçue par le Conducteur ne peut constituer qu'une participation aux frais supportés par ce dernier, et il ne doit en aucun cas réaliser un quelconque profit. Ainsi, le Conducteur reconnaît que le montant total d'Indemnité perçue par lui, et calculée dans les conditions de l'article 11 des présentes, n'excède pas le montant de tous les frais qu'il supporte du fait de l'utilisation de son Véhicule dans le cadre du Trajet et ne lui fait réaliser aucun profit. Le Conducteur s'engage également, en conséquence, à ne pas utiliser comme Véhicule, pour les besoins d'un Trajet, de voiture de fonction et/ou de voiture de service sauf accord express de son entreprise.

## III – CONDITIONS FINANCIERES

### 10) Paiement de la Contribution

Au titre des Trajets réservés par le Passager et effectués par le Conducteur, chaque Passager versera à Wopé une Contribution correspondant au prix du titre du service Wopé, selon la tarification fixée par Wopé. Au titre des Trajets réservés par le Passager et effectués par le Conducteur, chaque Passager versera à Wopé une Contribution correspondant au prix du titre du service Wopé, selon la tarification fixée par Wopé.

Le prix d'un trajet unitaire est fixé à 2€ hors offres commerciales diverses proposées par LA SEMITTEL. Wopé se réserve le droit de modifier sa gamme tarifaire à tout moment, pour trouver son modèle économique. Wopé préviendra les Conducteurs / Passagers de ce changement.

Le Passager pourra acheter sur l'application des tickets à l'unité selon les niveaux de prix définis par Wopé. Si son crédit de titres disponibles n'est pas nul, il pourra effectuer une réservation. Lors de sa montée à bord du véhicule du conducteur, la validation du QR Code du conducteur par son smartphone déclenchera le débit d'un titre sur l'application.

Conformément à l'article L.132.2 du Code monétaire et financier, l'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable. En communiquant les informations relatives à sa carte bancaire, le Passager autorise Wopé à débiter sa carte bancaire du montant correspondant à la Commande.

A cette fin, le Passager confirme qu'il est le titulaire de la carte bancaire à débiter et que le nom figurant sur la carte bancaire est effectivement le sien. Le Passager communique les seize chiffres et la date d'expiration de sa carte bancaire ainsi que, le cas échéant, les numéros du cryptogramme visuel.

Wopé met en œuvre tous les moyens pour assurer la confidentialité et la sécurité des données transmises par le Client sur l'application.

Egalement et en cas de défaillance du service selon les cas d'usage définis par la SEMITTEL, des actions commerciales peuvent être mises en place. Dans ce cas, la demande sera formulée auprès de l'assistance Wopé. Seule la SEMITTEL prend la décision de ces actions commerciales.

### 11) Paiement de l'Indemnité

Wopé se réserve le droit de modifier les calculs et donc montants des indemnités aux Conducteurs à tout moment, dans l'objectif de trouver son modèle économique. Wopé informera ses utilisateurs des changements éventuels.

Pour chacun des Trajets dûment effectués, le Conducteur percevra de Wopé une Indemnité Kilométrique sur la base de celle calculée par les équipes Wopé.



Pour la période du 01/01/21 au 31/12/21, la pré-indemnisation km sera de 0.06 centimes d'euros et de 0.06 centime d'euros supplémentaire par passager transporté (cf. Article 12). Les indemnités sont calculées par rapport aux distances du trajet parcouru.

Conformément à l'article 9 des présentes, le Conducteur reconnaît que l'Indemnité ainsi perçue est une participation aux frais de Covoiturage et qu'elle ne lui fait réaliser aucun profit. Ainsi, dans le cas où le Conducteur utilise son véhicule de fonction ou son véhicule de service, celui ne pourra percevoir aucune Indemnité.

L'Indemnité sera versée au Conducteur par virement sur le compte pour lequel le Conducteur aura donné son RIB, après validation du Trajet, par le Passager, à l'entrée dans le Véhicule en scannant le QR Code du Conducteur. Le Conducteur reçoit tous les mois le paiement de ses Indemnités, par virement sur son compte bancaire, sauf en cas de contestation de la part d'un Passager pour lesquels aucune Indemnité n'est due. Wopé se détourne de tout bug comptable éventuel ou lenteur du processus de virement, mais assure que les paiements seront effectués s'ils ont lieu d'être.

## 12) Paiement de la Pré-indemnité incitative

Wopé se réserve la possibilité de faire bénéficier d'offres commerciales aux Conducteurs à tout moment.

Pour chaque Trajet que le Conducteur se propose d'effectuer, le Conducteur perçoit de Wopé, à compter de la publication dudit Trajet sur l'Application, une Pré-indemnité correspondant à une part des frais liés au Trajet considéré.

Le bénéfice de cette Pré-indemnité est toutefois subordonné à la réalisation effective, par le Conducteur, du Trajet en considération duquel elle lui a été versée, que ce Trajet soit effectué avec des Passagers ou qu'il le soit « à vide » (c'est-à-dire dans l'hypothèse où aucun Passager n'aurait participé au Trajet).

Aux fins de vérifier cette condition, le Conducteur est tenu, à chaque début de Trajet et tout le long de celui-ci :

- de mettre en fonctionnement la géolocalisation du Véhicule via l'application Wopé ;
- d'indiquer que son trajet va démarrer ;
- d'apposer de façon visible, dans son Véhicule le signe distinctif du Service s'il en a un.

Pour tout Trajet qui n'aurait pas été intégralement effectué par le Conducteur, Wopé est en droit d'annuler le paiement de la totalité de la Pré-indemnité correspondante qui n'apparaîtra donc pas sur le virement mensuel.

Par ailleurs, Wopé se réserve le droit de suspendre le versement de la Pré-indemnité dans l'hypothèse où le Trajet proposé par le Conducteur ne présenterait pas un intérêt suffisant pour les Utilisateurs. L'intérêt pour les Utilisateurs est jugé à partir du nombre de passagers transportés. Wopé prendra contact au préalable avec le conducteur pour l'informer de cette absence d'intérêt attestée avec l'absence de réservations formulées pour ce trajet.

Egalement, en cas de refus de réservation, Wopé se réserve le droit de suspendre la pré-indemnité.

## IV- RESPONSABILITE

### 13) Responsabilité de Wopé

La responsabilité de Wopé se limite à la seule mise en relation entre les Conducteurs et les Passagers souhaitant partager un Trajet. A ce titre, Wopé est soumis à une obligation de moyen. En particulier, Wopé ne saurait donc voir sa responsabilité engagée par le Conducteur faute d'avoir pu trouver de Passager(s) pour partager le Trajet proposé par lui.

Dans la mesure où Wopé agit seulement en tant qu'intermédiaire entre les Conducteurs et les Passagers, Wopé ne saurait être responsable des dommages résultant de l'inexécution totale ou partielle ou de la mauvaise exécution par les Utilisateurs des Trajets, ces derniers relevant exclusivement des relations entre les Utilisateurs ayant pris part au Trajet concerné.



En aucun cas, Wopé ne saurait être tenu pour responsable du fait d'un Utilisateur, notamment de la méconnaissance par ce dernier des Conditions Générales, du fait du retard d'un Utilisateur partageant le Trajet, l'annulation d'un Trajet par un Utilisateur, la communication par le Conducteur d'informations erronées concernant le Trajet et ses modalités, l'utilisation frauduleuse d'instruments de paiement par le Passager pour le règlement de l'Indemnité. Dans ce cas, aucune garantie de paiement du Conducteur n'est assurée par Wopé.

Wopé fait de son mieux pour assurer l'accès à l'Application 24H/24 et 7J/7. Toutefois, il est précisé que Wopé peut être amené, en raison de ses contraintes d'exploitation, à interrompre, à tout moment, l'accès à l'Application ainsi que la disponibilité du Service avec ou sans préavis, notamment dans les cas de réalisation d'opérations de maintenance de quelque nature que ce soit, de mises à jour matérielle ou logicielle ou la survenance de problèmes liés réseaux de télécommunication. Wopé s'engage à prendre toute mesure raisonnablement nécessaire pour limiter les désagréments causés par ces interruptions, sous réserve qu'elles lui soient imputables. Wopé ne pourra être responsable envers les Utilisateurs pour toute indisponibilité, suspension ou interruption de Service et des dommages en résultant.

D'une façon générale, Wopé ne saurait garantir l'Utilisateur que l'Application seront exempts d'anomalies, d'erreurs ou de bugs, ni que celles-ci pourront être corrigées, ni que l'Application fonctionneront sans interruption ni panne, ni encore qu'il est compatible avec un matériel ou une configuration particulière autre que ceux expressément mentionnés par Wopé.

Wopé n'est pas responsable des erreurs, omissions ou suppressions, ni des fautes ou retards dans les transmissions de données intervenant dans le cadre du Service. Wopé ne saurait non plus être tenu responsable de destruction, d'action non-autorisée, de vol, ni de quelconque altération de la communication avec un Utilisateur.

Wopé ne répond pas de l'exactitude des informations renseignées sur l'application ou sur une quelconque page ou groupe d'un réseau social dédié(e) au service par les Utilisateurs, ni du contenu des correspondances qu'il échange avec d'autres Utilisateurs, ni de la teneur des propos visibles sur l'Application ou ces pages ou groupes. Tous les contenus publiés par les Utilisateurs (notamment les annonces, les messages échangés avec les autres Utilisateurs) relèvent de la responsabilité exclusive de l'Utilisateur. En conséquence, l'Utilisateur garantit Wopé contre toute action éventuelle relative au contenu de ses publications et à l'exactitude des informations données par l'Utilisateur sur son Trajet.

Dans les limites autorisées par la loi, la responsabilité de Wopé exclut tout dommage indirect ou immatériel.

## V- STIPULATIONS DIVERSES

### 14) Résiliation - Suspension

En cas de manquement de l'Utilisateur à une obligation essentielle mise à sa charge par les Conditions Générales, Wopé se réserve la possibilité de suspendre voire de supprimer le Compte de l'Utilisateur fautif, et ce sans préavis ni mise en demeure préalable.

### 15) Droits de propriété intellectuelle

Tous les droits de propriété intellectuelle afférents au Site, à l'Application ainsi qu'aux éléments qui y sont accessibles (notamment logos, images, textes, photographies, base de données, logiciels) appartiennent à La SEMITTEL.

Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces éléments, pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, sans l'accord exprès et préalable de Wopé, est strictement interdite.

L'accès au Site ainsi que l'utilisation de l'Application ne confèrent à l'Utilisateur aucun droit sur les droits de propriété intellectuelle y afférents qui demeurent la propriété exclusive de Wopé.

### 16) Preuve

Les communications effectuées par le biais de courrier électronique sont des modes de communication valablement admis à titre de preuve par l'Utilisateur.



Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste de Wopé, toutes les données conservées dans le système d'information de Wopé, notamment celles relativement aux Trajets (propositions, réservations, demandes de retrait), aux instructions et confirmations de paiement reçues de l'Utilisateur ont force probante quant à l'exécution des obligations des parties. Les données sur support informatique ou électronique conservées par Wopé constituent des preuves et, si elles sont produites comme moyens de preuve par Wopé dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

## 17) Réclamations

L'Utilisateur doit adresser ses éventuelles réclamations relatives au Service auprès du service-client par voie électronique dans la rubrique « Nous contacter » du site ou de l'application ou en adressant un e-mail à l'adresse [wope@semittel.re](mailto:wope@semittel.re).

Toute réclamation relative au Service devra parvenir à Wopé dans un délai de 8 jours maximum à compter de la survenance du litige.

Passé ce délai, aucune réclamation commerciale ne pourra être prise en considération.

## 18) Protection des données personnelles

Les données personnelles communiquées par l'Utilisateur sur le Site permettent à Wopé de gérer le fonctionnement de l'Espace Client et du Service plus généralement.

Les données indiquées comme obligatoires dans le formulaire à remplir pour devenir Utilisateur nécessitent une réponse exacte de l'Utilisateur. Tout défaut de réponse ou toute réponse jugée anormale par Wopé est susceptible d'entraîner le refus de ce dernier de prendre en compte votre demande d'inscription au Service.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen, du Conseil du 27 avril 2016 (ci-après "RGPD") et à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, de portabilité et de suppression des informations le concernant, en s'adressant à l'équipe Wopé par la rubrique « Nous Contacter » du site ou de l'application, mais aussi par mail à l'adresse suivante : [wopé@semittel.re](mailto:wopé@semittel.re), à l'exception des données personnelles que l'Utilisateur a fourni à Wopé lorsque l'Utilisateur a rempli son formulaire d'adhésion en ligne et qu'il lui appartient seul de modifier et de mettre à jour.

Conformément au RGPD, Wopé met en oeuvre toutes les mesures de protection de vos données personnelles à sa disposition :

- Utilisation du protocole HTTPS ;
- Stockage chiffré des Mots de passe ;
- Surveillance et sécurisation active de nos serveurs ;
- Application dans les plus brefs délais des mises à jour de sécurité de nos serveurs ;
- Sauvegardes régulières de notre base de données ;
- Règles d'organisation interne prônant la confidentialité de vos données personnelles.

## 18 bis) Transfert vers des tiers

Afin de fournir un service complet et de qualité, Wopé est susceptible de transférer vos données personnelles vers les services suivants :



- « Outil de support », outil permettant de gérer le support utilisateur : votre adresse électronique de messagerie (email) et le contenu de votre message.
- Google Maps API, service de géocodage d'adresse et d'itinéraire : les coordonnées de vos recherches, de vos trajets.
- Cloudinary, service de gestion d'images : les images que vous envoyez.
- Amazon, service d'envoi d'emails : adresse email et contenu des messages échangés.
- Cityway, application mobile conducteur : Nom, prénom, email, téléphone, adresse, RIB, date de naissance, nom de ligne, horaires prévus.

En utilisant l'application vous êtes aussi amené à utiliser des services en ligne qui peuvent collecter directement certaines de vos données personnelles. Ces services sont les suivants :

- Google Maps, service de cartographie en ligne : les coordonnées de vos recherches, de vos trajets. Identifiant de suivi (cookie), adresse IP. Vous acceptez les conditions d'utilisation de Google Maps [https://www.google.com/help/terms\\_maps.html](https://www.google.com/help/terms_maps.html)
- Cloudinary, service de gestion d'images : identifiant de suivi (cookie), adresse IP.
- Google Analytics, service de statistiques de visites : identifiant de suivi, adresse IP.
- Auth0, service d'authentification : Adresse Email, Heure de connexion, Identifiant en ligne (cookies), Adresse IP, Identifiant du navigateur (UserAgent); Identifiant client.

Wopé, après vérification auprès de chacun de ces services, certifie qu'ils respectent les normes en vigueur en ce qui concerne la protection des données personnelles, notamment au travers du Privacy Shield (<https://www.cnil.fr/fr/le-privacy-shield>) qui est reconnu par la Commission européenne comme offrant un niveau de protection adéquat aux données à caractère personnel transférées par une entité européenne vers des entreprises établies aux États-Unis.

Wopé conserve en base de données vos données personnelles tant que vous utilisez le service. Vos données personnelles qui se trouvent dans nos journaux sont, elles, conservées pendant treize mois conformément à la loi française.

Lorsque vous choisissez de vous désinscrire de l'application de covoiturage, vos données personnelles sont immédiatement supprimées de notre base de données, et supprimées de nos systèmes de sauvegarde dans un délai d'un mois, à l'exception de vos données concernant vos trajets qui sont conservées à des fins de statistiques anonymes.

## 19) Système de géolocalisation

Le Service nécessite la mise en œuvre d'un système de géolocalisation des terminaux mobiles des Utilisateurs afin qu'ils puissent être géolocalisés en temps réel.

Wopé utilisera les informations fournies par le système de géolocalisation uniquement dans le but de :

- Guider l'Utilisateur, à sa demande, via son terminal mobile pour faciliter la rencontre du Conducteur et de ses Passagers et suivre le déroulement des Trajets ;
- Améliorer le Service en établissant des statistiques anonymes sur son utilisation.
- Procéder à la vérification du Trajet tel que prévu.

L'utilisation du Service par les Utilisateurs vaut consentement par ces derniers à la mise en œuvre de ce traitement de géolocalisation.

## 20) Modifications des conditions générales

L'Utilisateur reconnaît que les présentes Conditions Générales ainsi que les fonctionnalités offertes sur le Site et/ou l'Application peuvent être modifiées sans préavis. En cas de modification, les Conditions Générales modifiées entreront en vigueur à compter du moment de leur mise en ligne sur le Site et sur les applications Wopé. Elles seront applicables à tous les Trajets après leur mise en ligne sur le Site. Les Utilisateurs devront accepter les Conditions Générales au moment de leur



inscription au service et Wopé recommande aux Utilisateurs une lecture approfondie desdites Conditions Générales. Egalement, Wopé conseille aux Utilisateurs du service de vérifier régulièrement si d'éventuelles modifications des CGUs seraient intervenues.

## 22) Confidentialité des données

Le traitement des données du client s'effectue dans le cadre du contrat de Délégation de Service Public confié par la CIVIS à la SEMITTEL dans le cadre du groupement momentané d'entreprises CINEO dont elle est mandataire.

La SEMITTEL s'engage à ne pas divulguer les informations concernant les clients. La SEMITTEL ne vend, loue ou communique à aucun tiers les données personnelles fournies par les clients.

La SEMITTEL assure la protection des données transmises par les clients et leur conseille vivement d'user de toutes les précautions nécessaires à la protection de leurs données personnelles lorsqu'ils sont sur Internet.

Les bases de données sont protégées par les dispositions de la loi du 1er juillet 1998 transposant la directive 96/9 du 11 mars 1996 relative à la protection juridique des bases de données.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018), le client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation de leur traitement. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données qui le concernent.

Le client, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, peut exercer ses droits en contactant le service clientèle de la SEMITTEL :

SEMITTEL

Service clientèle

63 Route de l'Entre Deux BP 35

97451 Saint – Pierre Cedex

Tél : 0262 55 40 60.

Pour toute information complémentaire ou réclamation, le client peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (plus d'informations sur [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr))

## 23) Litiges

Le client peut effectuer une réclamation dans un délai de trois mois à compter de la date des faits au sujet desquels il effectue sa réclamation. Le présent règlement intérieur est soumis à la loi française. Tout différent relatif à son exécution et à leurs suites sera soumis à la juridiction des tribunaux compétents, auxquels les parties font expressément attribution de compétence, y compris en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

Toute réclamation devra être envoyée à l'adresse suivante :

SEMITTEL

63 Route de l'Entre Deux Pierrefonds BP 35

97451 Saint Pierre cedex.



