

## **Conditions générales d'utilisation de la plateforme FREENOW**

*En vigueur à partir du 20.03.2025*

### **CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE LA PLATEFORME FREENOW**

Les présentes conditions générales (« Conditions Générales ») régissent l'utilisation, à titre personnel, de l'Application (telle que définie à l'article 1.1 des Conditions Générales), du site internet (le « Site »), et des services d'intermédiation en ligne fournis par la plateforme informatique de FREENOW (la « Plateforme FREENOW »), y compris le service de paiement (« Pay by App »).

L'Utilisateur (tel que défini à l'article 1.1 ci-dessous) reconnaît et accepte les présentes Conditions Générales lorsqu'il s'inscrit, accède ou utilise pour la première fois la Plateforme FREENOW puis à chaque fois qu'il se connecte pour utiliser la Plateforme FREENOW.

Les Conditions Générales sont rédigées en langue française uniquement. La version anglaise est une traduction du texte français fournie à titre informatif uniquement, seule la version française fait foi. Les Conditions Générales seront disponibles sur le Site et dans l'Application et pourront toujours être consultées sur la Plateforme FREENOW.

#### **1. La Plateforme FREENOW**

1.1 FREENOW signifie Transcovo SAS, 120 rue Jean Jaurès 92300, Levallois-Perret, France, no. tel.+33 176390284.

1.2 La Plateforme FREENOW fournit une application (l' « Application ») permettant de mettre en relation les personnes qui cherchent à se faire transporter vers certaines destinations ("Utilisateur(s)") avec des services de transport ou de mobilité vers ces destinations. Les services qui peuvent être sollicités par le biais de la Plateforme FREENOW sont des services de transport par voiture de transport avec chauffeur (« Course » et/ou « Services de Transport ») ou d'autres services de mobilité proposés par des tiers partenaires (« Partenaire(s) »), tels que la location de vélos électriques, de trottinettes électriques, de e-scooters ou de voiture en libre-service appelée Autopartage (« Service(s) de Mobilité »). La Plateforme FREENOW transmettra la demande des Utilisateurs aux opérateurs des Services de Transport (« Transporteur » ou « Transporteurs ») ou à ses Partenaires, qui pourraient être intéressés par la fourniture du Service de Transport ou du Service de Mobilité.

1.3 S'agissant des Services de Transport, les Utilisateurs peuvent choisir d'introduire, via la Plateforme FREENOW, soit une demande immédiate, soit une demande de pré-réservation d'une Course. Les Utilisateurs autorisent la Plateforme FREENOW à les mettre en relation avec les Transporteurs, par l'intermédiaire de ses chauffeurs connectés, sur la base de facteurs tels que le lieu, l'heure estimée de prise en charge, la destination et les règles d'automatisation de l'Application. Les Utilisateurs autorisent également la Plateforme FREENOW à annuler une connexion existante et à effectuer une reconnexion basée sur les mêmes critères. À ces fins, l'Utilisateur accepte que sa position soit identifiée et envoyée, le cas échéant, aux Transporteurs. Après que le Transporteur a accepté la demande de l'Utilisateur, les informations d'identification de l'Utilisateur (par exemple le(s) nom(s) et prénom(s) de l'Utilisateur) sont mises à sa disposition uniquement aux fins de l'exécution du Service de Transport et restent totalement anonymes pour d'autres fins. L'Utilisateur pourra alors accepter les conditions générales, y compris le prix, d'exécution de la Course. Aux fins de l'exécution

de la Course, l'Utilisateur peut également contacter, via la Plateforme FREENOW, le chauffeur qui a accepté sa demande.

1.4 S'agissant des Services de Transport, la Plateforme FREENOW fournit uniquement des services d'intermédiation en ligne, en vue de faciliter la conclusion d'éventuels futurs accords entre les Transporteurs et les Utilisateurs. La Plateforme FREENOW n'est pas un Transporteur. Chaque Service de Transport fourni par un Transporteur à un Utilisateur constitue un accord séparé entre ces personnes. La Plateforme FREENOW n'est pas directement ou indirectement partie à ces accords, et l'utilisation de l'Application ne donne lieu à aucune obligation de la Plateforme FREENOW liée à l'accord de transport, ou à la Course elle-même. Il appartient au Transporteur lui-même de décider s'il accepte ou rejette la demande de Course via la Plateforme FREENOW et il appartient à l'Utilisateur de décider s'il accepte ou non une Course avec tout Transporteur contacté via la Plateforme FREENOW. La Plateforme FREENOW ne peut pas garantir que le Transporteur effectuera une Course réservée, et la Plateforme FREENOW ne peut pas non plus garantir qu'un chauffeur, ou l'Utilisateur, sera disponible lorsque l'Utilisateur, ou le chauffeur, utilise l'Application.

1.5 Les conditions applicables à la fourniture des Services de Mobilité sont précisées dans les conditions générales des Partenaires concernés. Ces conditions générales sont mises à la disposition de l'Utilisateur avant toute réservation d'un Service de Mobilité et l'acceptation expresse et préalable de l'Utilisateur est recueillie avant la réservation. Lors de la réservation et/ou l'utilisation, par l'Utilisateur, d'un Service de Mobilité, la Plateforme FREENOW n'agit qu'en tant qu'intermédiaire entre l'Utilisateur et le Partenaire et n'est pas partie au contrat de fourniture du Service de Mobilité qui est conclu directement entre l'Utilisateur et le Partenaire. La politique de confidentialité du Partenaire sera également communiquée à l'Utilisateur avant la réservation du Service de Mobilité. Les Partenaires sont seuls responsables des Services de Mobilité qu'ils proposent via l'Application.

1.6 Les Utilisateurs reconnaissent et acceptent que certains services de la Plateforme FREENOW, ou des éléments de ces services, peuvent être mis à disposition sous d'autres marques ou par d'autres filiales ou sociétés affiliées de la Plateforme FREENOW ou, comme pour les Services de mobilité, par des Partenaires.

## **2. Disponibilité, modifications et interruption des services**

2.1 La Plateforme FREENOW se réserve le droit de modifier à tout moment l'Application, le Site ou tout autre élément de la Plateforme FREENOW, notamment pour améliorer la Plateforme FREENOW et ses services d'intermédiation en ligne, ou pour y apporter d'autres modifications qualitatives.

2.2 La Plateforme FREENOW a le droit de suspendre temporairement les services en ligne, et/ou l'Application, même sans en informer individuellement les Utilisateurs. Néanmoins, la Plateforme FREENOW s'efforcera d'informer les Utilisateurs avant de suspendre le service, par le biais du Site Internet, de l'Application ou par d'autres moyens accessibles au public. La Plateforme FREENOW s'efforcera toutefois de maintenir le plus haut niveau de disponibilité possible et de mettre fin aux interruptions dans les meilleurs délais.

## **3. Accès à la Plateforme FREENOW**

3.1 La Plateforme FREENOW est gratuite et peut être utilisée par les individus qui ont l'autorité et la compétence pour reconnaître, accepter et respecter les présentes Conditions Générales. Pour s'inscrire et utiliser la Plateforme FREENOW, l'Utilisateur doit être âgé d'au moins 18 ans. Les mineurs ne peuvent pas créer de compte utilisateur et, en tout état de cause, les mineurs ne peuvent pas utiliser la Plateforme FREENOW sans le consentement exprès et l'accompagnement de leurs parents ou représentants légaux. Toute utilisation de la Plateforme FREENOW par un mineur sera effectuée sous l'entière surveillance et responsabilité de l'Utilisateur, qui sera entièrement responsable de toute utilisation de son compte Utilisateur, y compris et sans s'y limiter, en ce qui concerne les stipulations des présentes Conditions Générales relatives à la responsabilité.

3.2 Pour commencer à utiliser les services fournis par la Plateforme FREENOW, chaque Utilisateur doit créer un compte Utilisateur sur la Plateforme FREENOW en fournissant des informations exactes et précises lors de l'inscription (par exemple, nom et prénom(s), numéro de téléphone et adresse e-mail valide) et en choisissant un mot de passe sécurisé. Chaque Utilisateur ne peut créer qu'un seul compte Utilisateur, et la Plateforme FREENOW se réserve le droit de désactiver tout compte supplémentaire ou en double. Chaque Utilisateur est le seul responsable de l'utilisation de son compte. Les Utilisateurs ne peuvent pas autoriser d'autres personnes, qu'elles soient ou non également Utilisateurs de la Plateforme FREENOW, à utiliser leur compte d'Utilisateur. En créant un compte, l'Utilisateur bénéficie automatiquement du Programme de Fidélité de la Plateforme FREENOW, dans les conditions visées ici [<https://free-now.com/fr/passenger/loyalty-program/>].

#### **4. Obligations générales de l'Utilisateur**

4.1 L'Utilisateur est seul responsable, à ses propres frais, d'organiser son accès à Internet au moyen d'un appareil qui répond aux exigences techniques nécessaires pour utiliser la Plateforme FREENOW. L'Utilisateur reconnaît et accepte les risques résultant du fait qu'Internet est un réseau public et qu'à ce titre, la Plateforme FREENOW ne peut être tenu responsable de la qualité du service Internet, ni des dommages résultant d'une utilisation non-conforme, y compris toute forme d'accès illégitime, d'actions malveillantes ou de cyberattaques.

4.2 L'Utilisateur doit veiller, lors de l'utilisation de l'Application de la Plateforme FREENOW, à ce qu'aucune déficience, surcharge ou dommage ne survienne, et à ce que l'objectif de l'Application ne soit pas compromis ou contourné. L'Utilisateur ne doit pas contourner ou modifier les mesures de sécurité de l'Application, que ce soit directement ou par l'intermédiaire de tiers.

4.3 L'Utilisateur doit conserver son nom d'utilisateur et son mot de passe en toute sécurité et ne doit pas les fournir à des tiers ni leur permettre ou les autoriser à accéder à l'Application ou à tout autre service. L'Utilisateur ne peut pas céder ou transférer de quelque manière que ce soit son compte à une autre personne ou entité. L'Utilisateur sera seul responsable de la confidentialité et de la sécurité de son compte. L'Utilisateur doit informer immédiatement la Plateforme FREENOW si un tiers utilise son compte sans autorisation. En particulier, l'Utilisateur est tenu d'informer la Plateforme FREENOW de toute perte, vol ou usage non-conforme de son mot de passe ou de son smartphone ou autre appareil sur lequel il utilise la Plateforme FREENOW et le service Pay by App, ou de toute autre utilisation non autorisée de son compte utilisateur, de son

mot de passe ou d'autres éléments d'identification personnels. Si l'Utilisateur soupçonne que l'une des situations susmentionnées s'est produite ou va se produire, il doit immédiatement le notifier à la Plateforme FREENOW en utilisant les coordonnées fournies dans les mentions légales (ci-après « Avis d'Interruption »)

4.4 Si l'Utilisateur est responsable d'une violation des droits de tiers, il devra indemniser la Plateforme FREENOW de toute responsabilité vis-à-vis des tiers concernés et des coûts engendrés pour assurer une défense juridique raisonnable. En cas de faute commise par l'Utilisateur, l'Utilisateur s'engage également à indemniser la Plateforme FREENOW de tout dommage subi.

4.5 L'Utilisateur s'engage à fournir à la Plateforme FREENOW une information rapide et complète en cas de réclamation émise par un tiers à l'encontre de la Plateforme FREENOW en raison de la violation, par l'Utilisateur, de droits de tiers, si cela est nécessaire pour la vérification et l'organisation de la défense juridique de la Plateforme FREENOW.

4.6 L'Utilisateur s'engage à respecter toutes les lois applicables lors de l'utilisation de la Plateforme FREENOW et ne peut utiliser les services fournis par la Plateforme FREENOW et notamment les Services de Transport et/ou les Services de Mobilité, qu'à des fins légitimes. L'Utilisateur ne peut pas transporter ou faire transporter des marchandises illégales ou dangereuses. L'Utilisateur, lorsqu'il utilise les Services de Transport et/ou les Services de Mobilité, ne causera pas de perturbation, d'inconfort, de désagrément ou de dommage matériel, et n'adoptera aucun comportement illégal, que ce soit en relation avec le Transporteur, le Partenaire, le chauffeur ou tout autre tiers. Dans certaines circonstances, il peut être demandé à l'Utilisateur de fournir un document d'identification, et l'Utilisateur accepte que l'accès ou l'utilisation de la Plateforme FREENOW, des Services de Transport et des Services de Mobilité, le cas échéant, puisse lui être refusé s'il refuse de présenter un tel document.

4.7 A ce titre, et selon la nature du Service de Mobilité, le Partenaire peut exiger la communication de certaines informations et/ou documents additionnels (tels qu'un permis de conduire, un justificatif d'identité etc.) pour procéder à la réservation du Service de Mobilité. L'Utilisateur doit fournir les informations demandées et s'assurer qu'elles sont complètes et exactes, et également les mettre à jour en cas de changement. La Plateforme FREE NOW peut proposer à l'Utilisateur une validation desdites informations et/ou documents additionnels, que l'Utilisateur est libre d'utiliser ou non. La Plateforme FREENOW détermine à sa discrétion le type de validation proposé. La validation a lieu dans l'Application. Elle peut être effectuée par la Plateforme FREENOW ou par une tierce partie désignée par la Plateforme FREENOW à cette fin. Une validation réussie sera stockée dans le compte de la Plateforme FREENOW de l'Utilisateur. Toutefois, la Plateforme FREENOW a le droit de procéder à une nouvelle procédure de validation à une date ultérieure. De même, tout changement des conditions requises pour réserver et/ou utiliser un Service de Mobilité pourra entraîner l'application d'une nouvelle procédure de validation des documents et/ou informations fournis.

4.8 L'Utilisateur est responsable du respect des conditions générales applicables au Service de Mobilité, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur (par exemple, permis de conduire valide).

4.9 LA Plateforme FREENOW se réserve le droit de ne pas transmettre au Partenaire la réservation d'un Service de Mobilité par un Utilisateur si la Plateforme FREENOW a une

raison justifiée de croire que l'Utilisateur ne se comportera pas conformément aux conditions contractuelles applicables ou s'il apparaît à la Plateforme FREENOW que l'Utilisateur ne remplit pas les exigences minimales requises par le Partenaire ou par la Plateforme FREENOW pour une telle réservation auprès du Partenaire.

## **5. Frais d'utilisation**

5.1 Lorsqu'ils demandent ou utilisent les Services de Transport et/ou les Services de Mobilité via la Plateforme FREENOW, les Utilisateurs reconnaissent et acceptent que cette demande ou utilisation peut entraîner des frais à leur égard. Les frais pour les Services de Transport comprennent les tarifs et autres frais, taxes et autres coûts applicables, plus tout pourboire au chauffeur que l'Utilisateur choisit de payer (« Frais »).

5.2 Tarifs des Courses. Les Courses sont soumises à des tarifs qui sont indiqués au préalable dans l'Application. Les tarifs se composent d'une somme fixe et de frais variables en fonction de la durée et de la distance de la Course et du moment de la journée calculés en fonction du trajet renseigné. Les tarifs facturés par les Transporteurs peuvent augmenter significativement notamment en période de forte demande dans certaines zones, en cas de la modification de la Course en cours et/ou de l'accroissement de la durée du trajet de plus de dix minutes et de 30% par rapport à la durée estimée au moment de la commande tels que décrits dans la politique tarifaire de la Plateforme FREENOW <https://www.free-now.com/fr/voyager/politique-tarifaire/>

5.3 Frais. Les Utilisateurs peuvent se voir facturer des frais spécifiques (frais d'annulation, frais d'attente, frais de service, frais de dommage ou de nettoyage, frais de pré-réservation) par FREENOW, tels que décrits dans la politique tarifaire de la Plateforme FREENOW. Les frais de service seront appliqués aux commandes passées en France en contrepartie des services de mise en relation fournis par la Plateforme FREENOW aux Utilisateurs en lien avec les Services de Transport. Ces frais de service sont calculés de manière dynamique et sont spécifiques à chaque commande. Ils tiennent compte et sont susceptibles de varier en fonction de plusieurs facteurs, comme par exemple le moyen de transport sélectionné, le nombre d'utilisateurs qui commandent une Course au même moment et dans la même zone et le nombre de Transporteurs/chauffeurs disponibles au moment de la commande. Chaque Utilisateur sera informé du montant des frais de service applicable à sa commande, qui pourra être consulté dans la fenêtre de réservation, avant qu'il ne procède à la validation de sa commande et la réservation définitive de la Course.

5.4 Les pourboires sont facultatifs et laissés à la seule discrétion de l'Utilisateur, et peuvent être remis au conducteur une fois la Course effectuée. L'Application fournit un outil permettant à l'Utilisateur de payer les pourboires au chauffeur en toute sécurité. A la fin de la Course, l'Utilisateur reçoit un message l'invitant à évaluer le service effectué par le chauffeur et à lui verser un pourboire. Le pourboire est intégralement reversé au chauffeur. Aucune commission ne sera prélevée par la Plateforme FREENOW sur les pourboires.

5.5 Services de Mobilité. Les frais et tarifs applicables pour l'utilisation des Services de Mobilité comprennent les éléments détaillés dans les conditions générales et politiques tarifaires des Partenaires concernés tels que pour les trottinettes (<https://about.tier.app/terms-and-conditions/>), pour les e-scooter (<https://www.cooltra.com/fr/mention-legale-2/>) ou pour les voiture de location en libre-

service (<https://www.share-now.com/fr/fr/global-terms/>). La Plateforme FREENOW facture l'Utilisateur et perçoit le paiement des frais relatifs à la réservation et/ou l'utilisation des Services de Mobilité par l'Utilisateur au nom et pour le compte du Partenaire, selon la politique tarifaire du Partenaire. À moins que d'autres méthodes de paiement ne soient proposées pour le Service de Mobilité, l'Utilisateur doit payer les frais relatifs au Service de Mobilité via la fonction Pay by App (telle que détaillée à l'article 6 ci-dessous), en utilisant le mode de paiement choisi par l'Utilisateur lors de la procédure d'inscription ou de réservation.

## **6. Paiement via l'Application (« Pay by App »)**

6.1 Le recours au paiement dématérialisé est obligatoire pour payer les Frais. La Plateforme FREENOW permet aux Utilisateurs de recourir à un moyen de paiement dématérialisé, via l'Application, pour payer les Transporteurs pour les Courses effectuées, y compris les Frais ou les taxes, en utilisant l'une des méthodes de paiement proposées (carte de crédit ou compte PayPal), jusqu'à une limite déterminée par la Plateforme FREENOW (« Pay by App »). L'Utilisateur peut également payer ses Frais de manière dématérialisée via Apple Pay. Lors du recours à la fonction Pay by App, il peut être demandé à l'Utilisateur de sélectionner un moyen d'identification personnel (tel qu'un code PIN ou un mot de passe) pour le traitement du paiement et des autorisations pour des Courses Pay by App. Le montant maximum autorisé d'une Course Pay by App et le montant maximum d'une première Course Pay by App sont communiqués sur la Plateforme FREENOW, le Site, sur l'Application FREENOW ou par tout autre moyen. FREENOW se réserve expressément le droit de ne pas proposer certaines méthodes de paiement dans des situations individuelles ou en général.

6.2 L'Utilisateur confirme que les données fournies pour le paiement sont exactes et accepte les conditions d'utilisation du service Pay by App prévues aux présentes. L'Utilisateur est libre de choisir parmi les moyens de paiement dématérialisés fournis pour la fonction Pay by App, et peut modifier, adapter ou supprimer ces moyens dans l'Application. Toutefois, en cas d'échec de l'un des modes de paiement choisis par l'Utilisateur, un autre mode de paiement fourni par l'Utilisateur sera utilisé pour le paiement. La Plateforme FREENOW se réserve le droit d'effectuer une opération de pré-autorisation à des fins de validation en utilisant la méthode de paiement enregistrée dans l'Application pour la fonction Pay by App. Cette opération de pré-autorisation est également effectuée si la demande de Service de Transport n'a pas abouti ou si le voyage est annulé. Toute pré-autorisation réduira temporairement le solde disponible de la méthode de paiement concernée du montant de la pré-autorisation, pour une durée maximale de 10 jours ouvrables, et peut apparaître comme une retenue temporaire sur le mode de paiement concerné. Le montant de la pré-autorisation ne sera pas débité du mode de paiement concerné. En utilisant la fonction Pay by App, l'Utilisateur consent à la procédure de pré-autorisation de la Plateforme FREENOW, comme expliqué plus en détail ici (<https://support.free-now.com/hc/fr/articles/4402864384658-Qu-est-ce-qu-une-pr%C3%A9-autorisation->)

6.3 Chaque fois que l'Utilisateur choisit de payer les Frais par le biais de la fonction Pay by App, la Plateforme FREENOW facturera l'Utilisateur et percevra le paiement des Frais de l'Utilisateur au nom et pour le compte du Transporteur.

6.4 Si l'Utilisateur choisit de payer ses Frais via la fonction Pay by App en utilisant PayPal, l'Utilisateur devra payer le montant précisé par ses soins lors du processus de

paiement. L'Utilisateur peut être facturé séparément pour l'utilisation du service PayPal. Afin d'utiliser le service de paiement PayPal avec la Plateforme FREENOW, l'Utilisateur doit créer un compte PayPal auprès de PayPal et confirmer au moment du paiement que le paiement PayPal est destiné à la Plateforme FREENOW.

6.5 Si l'Utilisateur choisit de payer via Pay by App : (i) l'Utilisateur doit payer l'intégralité des Frais, et (ii) la dernière méthode de paiement utilisée par l'Utilisateur sera utilisée, par défaut, pour effectuer le paiement. En cas de première utilisation de la fonction Pay by App, c'est la méthode de paiement renseignée par l'Utilisateur qui sera utilisée pour procéder au paiement.

6.6 La Plateforme FREENOW se réserve expressément le droit de bloquer le compte de l'Utilisateur ou son droit d'utiliser la fonction Pay by App, de façon permanente ou temporaire, ou de demander à l'Utilisateur de définir un nouveau mot de passe, un code PIN ou un autre moyen d'identification personnel, s'il existe des raisons pertinentes qui le justifient, ou si la Plateforme FREENOW soupçonne que le compte de l'Utilisateur ou ses moyens d'identification personnels ont été utilisés de façon frauduleuse ou sans autorisation. Dans de tels cas, la Plateforme FREENOW s'engage à informer l'Utilisateur que son compte Utilisateur ou son droit d'utiliser la fonction Pay by App ont été bloqués ainsi que les raisons justifiant ce blocage, si la loi le permet, et si possible avant le blocage, mais au plus tard immédiatement après le blocage.

6.6 Facturation. L'Utilisateur reçoit par courrier électronique un relevé de facturation détaillant, entre autres, la Course, le tarif qui a été payé et tous les autres Frais ou taxes supportés par l'Utilisateur, y compris les frais ou les pourboires.

## **7. Responsabilité**

7.1 La Plateforme FREENOW est fournie « en l'état » et sans aucune garantie ou condition, expresse ou implicite. La plateforme FREENOW ne garantit ni ne promet aucun résultat spécifique lors de l'utilisation de l'Application ou des services de la Plateforme FREENOW ou de l'utilisation des Services de Transport et des Services de Mobilité potentiellement organisés ou accessibles par l'intermédiaire de la Plateforme FREENOW, y compris la capacité de fournir ou de recevoir des Services de Transport et Services de Mobilité à un endroit ou à un moment donné, ou la satisfaction de l'Utilisateur. La Plateforme FREENOW ne garantit pas que l'utilisation de la Plateforme FREENOW sera toujours sécurisée, possible, ininterrompue ou sans erreur, ni que les problèmes, défauts, interruptions ou défaillances dans la sécurité du réseau de la Plateforme FREENOW seront corrigés. La plateforme FREENOW n'encourra aucune responsabilité si elle cesse de fournir les services entièrement ou partiellement, temporairement ou définitivement. La plateforme FREENOW ne sera pas responsable de l'exactitude, de la précision et de l'exhaustivité de toute information fournie par l'Utilisateur lors de l'utilisation de la Plateforme FREENOW.

7.2 Lors de l'utilisation des Services de Transport et/ou des Services de Mobilité, les Utilisateurs sont priés de se comporter de manière courtoise et assumeront l'entière responsabilité, dans les conditions prévues par la loi, si des amendes ou autres sanctions leur sont imposées.

7.3 S'agissant des Services de Transport, la Plateforme FREENOW ne peut garantir que chaque conducteur, ou chaque véhicule, est bien celui qu'il prétend être, ou ce qu'il prétend être. Il est recommandé à l'Utilisateur de regarder les photos du conducteur et

du véhicule avec lequel il a été mis en relation, afin de confirmer s'il s'agit de la même personne ou du même véhicule qu'il voit en personne.

7.4 La Plateforme FREENOW n'est pas responsable du comportement, en ligne ou hors ligne, de tout Utilisateur de la Plateforme FREENOW ou des services d'intermédiation. Les Utilisateurs sont seuls responsables de leurs interactions avec les chauffeurs et/ou les autres Utilisateurs et/ou les tiers. Comme prévu à l'article 5.3 des présentes, les Utilisateurs sont responsables du coût de la réparation des dommages ou du nettoyage nécessaire des véhicules et des biens du Transporteur résultant de l'utilisation des Services de Transport via la Plateforme FREENOW, qui vont au-delà des dommages normaux « d'usure » et du nettoyage régulier nécessaire de ceux-ci. S'agissant des Services de Mobilité, l'Utilisateur est tenu de se référer aux conditions générales et politique tarifaire du Partenaire pour prendre connaissance des conditions dans lesquelles sa responsabilité est susceptible d'être engagée.

7.5 La Plateforme FREENOW n'est pas responsable et ne fournit pas d'assurance pour les effets personnels laissés dans les véhicules. Toutefois, après la Course, les Utilisateurs peuvent contacter le Transporteur et/ou son chauffeur pour réclamer et récupérer, le cas échéant, les effets personnels perdus.

7.6 La Plateforme FREENOW n'assume aucune responsabilité pour les paiements dématérialisés. L'Utilisateur doit lui-même s'adresser au prestataire de services de paiement en cas de dysfonctionnement du processus de paiement. Les frais remboursables peuvent prendre un certain temps à être réglés, sans que la Plateforme FREENOW n'en soit tenue responsable.

7.7 L'Utilisateur doit supporter tous les frais ou coûts (tels que les coûts liés à une note de rejet de débit) encourus en raison d'une insuffisance de fonds sur le compte bancaire utilisé par l'Utilisateur. Si l'Utilisateur fait défaut sur le paiement Pay by App qu'il a sélectionné, la Plateforme FREENOW est en droit de demander des intérêts de retard au taux maximum autorisé par la loi applicable. La Plateforme FREENOW est en droit de réclamer des dommages et intérêts plus importants si les dommages subis en raison du défaut sont plus élevés et peuvent être justifiés.

7.8 Si l'Utilisateur viole de manière fautive son obligation de diligence dans la sauvegarde et la protection de son nom d'utilisateur, mot de passe ou autre(s) moyen(s) d'identification personnels contre l'accès non autorisé de tiers, comme décrit dans les présentes Conditions Générales, et si la Plateforme FREENOW subit une perte à la suite de cette violation de l'obligation de diligence de l'Utilisateur, la Plateforme FREENOW se réserve explicitement le droit de réclamer des dommages et intérêts à l'Utilisateur. Si la Plateforme FREENOW reçoit un Avis d'Interruption de l'Utilisateur, la Plateforme FREENOW supportera tout dommage encouru en raison de l'utilisation du compte utilisateur bloqué.

## **8. Propriété Intellectuelle**

8.1 La Plateforme FREENOW accorde à l'Utilisateur un droit d'utilisation révoquant, non transférable et non exclusif de l'Application, dans la mesure nécessaire pour l'utilisation de l'Application dans le cadre des présentes. Ce droit d'utilisation de l'Utilisateur est toutefois exclusivement limité à l'utilisation pour ses propres besoins personnels. Un autre usage (notamment commercial) ou une autre exploitation des services ou des contenus de la Plateforme FREENOW n'est pas autorisé.

8.2 Il est interdit à l'Utilisateur de dupliquer l'Application, le Site ou tout autre élément de la Plateforme FREENOW, que ce soit entièrement ou partiellement, et/ou de le louer, de le céder ou de le vendre, de le traiter ou de le modifier de toute autre manière, ou de le sous-licencier. Il est en outre interdit à l'Utilisateur de décompiler, de désassembler l'Application ou de faire de l'ingénierie inverse (*reverse engineering*) de l'Application.

## **9. Communication et Protection des Données**

9.1 Les données personnelles de l'Utilisateur peuvent être collectées, traitées et utilisées dans le cadre des services d'intermédiation fournis par la Plateforme FREENOW, dans le respect du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (« RGPD »), et de la loi française n°78-18 du 6 janvier 1978 relative à la protection des données personnelles. Pour plus d'informations sur la manière dont FREENOW traite les données personnelles de l'Utilisateur, ce dernier peut se référer à la politique de confidentialité de FREENOW disponible sur <https://free-now.com/fr/passenger-privacy-policy/>.

## **10. Confidentialité**

10.1 Les Utilisateurs s'engagent à ne pas utiliser d'informations confidentielles relatives à l'activité et au fonctionnement de FREENOW et de la Plateforme FREENOW, y compris les informations protégées en tant que secrets d'affaires.

## **11. Service Client**

11.1 La Plateforme FREENOW fournit un service client disponible 24 heures sur 24. En cas de problème, de question ou de difficulté, l'Utilisateur peut contacter le service client de la Plateforme FREENOW via les coordonnées figurant dans l'Application ou sur le Site.

11.2 La Plateforme FREENOW fournit un outil informatique sur son Site pour permettre à l'Utilisateur de soumettre des plaintes ou réclamations, et qui est également disponible dans l'Application.

## **12. Promotions et Programmes**

12.1 La Plateforme FREENOW peut, à sa seule discrétion, proposer des promotions et des programmes avec des caractéristiques différentes, à tout Utilisateur ou Utilisateur potentiel ("Promotions et Programmes"). Lorsqu'ils sont offerts, ces Promotions et Programmes seront soumis à des conditions supplémentaires disponibles sur l'Application ou le Site. La Plateforme FREENOW se réserve le droit de retenir ou de déduire les crédits ou les avantages obtenus dans le cadre d'une promotion ou d'un programme, dans le cas où la Plateforme FREENOW constaterait ou estimerait que l'utilisation de la promotion ou la réception des codes promotionnels a été effectuée par erreur, de manière frauduleuse, illégale ou en violation des conditions de la Promotion ou du Programme applicables ou des présentes.

12.2 En cas de fraude, tentative de fraude ou suspicion d'autres activités illégales liées à un code promotionnel ou à son échange, la Plateforme FREENOW sera autorisée à suspendre, bloquer et supprimer les comptes Utilisateurs correspondants. La Plateforme FREENOW aura le droit de demander à l'Utilisateur le remboursement de toute valeur ou service obtenu frauduleusement.

12.3 Pour plus d'informations sur les Promotions et Programmes, ainsi que sur l'accès aux codes promotionnels, voir les conditions applicables aux Promotions et Programmes sur l'Application ou sur le Site.

### **13. Durée et Résiliation**

13.1 Les présentes Conditions Générales prennent effet dès la création d'un compte Utilisateur par l'Utilisateur et sont conclues pour une durée indéterminée, sous réserve des dispositions suivantes.

13.2 L'Utilisateur peut décider de résilier les Conditions Générales à tout moment et sans motif, moyennant un préavis écrit de 5 (cinq) jours adressé à la Plateforme FREENOW.

13.3 La Plateforme FREENOW se réserve le droit de résilier les Conditions Générales et de désactiver le compte de l'Utilisateur immédiatement en cas de violation grave par l'Utilisateur, des présentes ou de toute autre obligation légale, ou si la Plateforme FREENOW estime de bonne foi que cette résiliation et cette désactivation sont nécessaires pour protéger la sécurité de la Plateforme FREENOW, des autres Utilisateurs, des conducteurs ou des tiers, à condition que l'Utilisateur soit averti au préalable de la désactivation (effective ou potentielle) et ait la possibilité de corriger la violation dans les 5 (cinq) jours à compter de la notification adressée par la Plateforme FreeNow, dans des conditions satisfaisantes pour la Plateforme FREENOW.

13.4 Il est entendu que la résiliation des Conditions Générales et/ou la désactivation d'un compte Utilisateur met en même temps également fin pour cet Utilisateur à l'utilisation de la fonction Pay by App et de tout autre service lié à l'Application et/ou à la Plateforme FREENOW.

### **14. Loi applicable et juridiction compétente**

14.1 Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit français.

14.2 En cas de plainte ou de litige relatif aux présentes et/ou à un service fourni par la plateforme FREENOW, l'Utilisateur peut contacter le service client de la Plateforme FREENOW conformément à l'article 11 ci-dessus.

14.3 En cas de plainte non résolue de façon amiable par le service client de la Plateforme FREENOW, l'Utilisateur peut soumettre le litige au médiateur de la consommation suivant :

Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris

Service Médiation de la consommation,

39, avenue F.D. Roosevelt,

75008 PARIS

Email: consommation@cmap.fr

Site internet :

<https://www.cmap.fr/le-cmap/nous-saisir/nous-saisir-en-mediation-de-la-consommation-2/>

ou se référer à la Plateforme de résolution des litiges en ligne de la Commission européenne accessible à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/odr>.

14.4 En l'absence d'accord amiable (y compris via la procédure de médiation prévue ci-dessus), ou si l'Utilisateur souhaite porter sa réclamation ou son litige directement devant les tribunaux sans recourir à une procédure de médiation, toute réclamation ou litige relatif aux présentes et/ou à un service fourni par la Plateforme FREENOW sera

soumis à la compétence exclusive des juridictions compétentes de Paris, sans préjudice du droit de l'Utilisateur de porter le litige devant les tribunaux de son lieu de résidence ou, à son choix, devant tout autre tribunal territorialement compétent en vertu du Code de procédure civile français, conformément à l'article R. 631-3 du Code de la consommation.

## **15. Dispositions finales**

15.1 Si l'une des conditions ou obligations des présentes est ou devient inefficace ou inapplicable, ou si elle contient une lacune, l'efficacité des autres dispositions ne sera pas affectée. Une disposition se rapprochant le plus possible de l'objectif économique des présentes sera intégrée pour remplacer la disposition inefficace ou combler la lacune.

15.2 L'Utilisateur accepte que les présentes Conditions Générales (y compris toutes modifications), puissent être automatiquement cédées par la Plateforme FREENOW, à sa seule discrétion, avec une simple notification préalable à l'Utilisateur.

15.3 La Plateforme FREENOW se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales. En cas de modification substantielle, la Plateforme FREENOW informera l'Utilisateur de la modification par le biais de l'Application ou par email avec un préavis raisonnable. La Plateforme FREE NOW se réserve également le droit de modifier, à tout moment, toute information sur les pages référencées dans les hyperliens prévus aux présentes, et ces modifications prendront effet dès leur publication. En cas de poursuite de l'utilisation de la Plateforme FREENOW après de telles modifications, l'Utilisateur sera réputé avoir accepté lesdites modifications, étant entendu que l'Utilisateur est libre de résilier les Conditions Générales à tout moment comme indiqué à l'article 13.2 des présentes.

-

En vigueur du 21.04.2022 au 19.03.2025

## **CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE LA PLATEFORME FREENOW**

Les présentes conditions générales (« Conditions Générales ») régissent l'utilisation, à titre personnel, de l'Application (telle que définie à l'article 1.1 des Conditions Générales), du site internet (le « Site »), et des services d'intermédiation en ligne fournis par la plateforme informatique de FREENOW (la « Plateforme FREENOW »), y compris le service de paiement (« Pay by App »).

L'Utilisateur (tel que défini à l'article 1.1 ci-dessous) reconnaît et accepte les présentes Conditions Générales lorsqu'il s'inscrit, accède ou utilise pour la première fois la Plateforme FREENOW puis à chaque fois qu'il se connecte pour utiliser la Plateforme FREENOW.

Les Conditions Générales sont rédigées en langue française uniquement. La version anglaise est une traduction du texte français fournie à titre informatif uniquement, seule la version française fait foi. Les Conditions Générales seront disponibles sur le Site et dans l'Application et pourront toujours être consultées sur la Plateforme FREENOW.

## **1. La Plateforme FREENOW**

1.1 FREENOW signifie Transopco France SAS, 120 Jean Jaurès 92300, Levallois-Perret, France, no. tel.+33 176390284.

1.2 La Plateforme FREENOW fournit une application (l' « Application ») permettant de mettre en relation les personnes qui cherchent à se faire transporter vers certaines destinations ("Utilisateur(s)") avec des services de transport ou de mobilité vers ces destinations. Les services qui peuvent être sollicités par le biais de la Plateforme FREENOW sont des services de transport par voiture de transport avec chauffeur (« Course » et/ou « Services de Transport ») ou d'autres services de mobilité proposés par des tiers partenaires (« Partenaire(s) »), tels que la location de vélos électriques, de trottinettes électriques, de e-scooters ou de voiture en libre-service appelée Autopartage (« Service(s) de Mobilité »). La Plateforme FREENOW transmettra la demande des Utilisateurs aux opérateurs des Services de Transport (« Transporteur » ou « Transporteurs ») ou à ses Partenaires, qui pourraient être intéressés par la fourniture du Service de Transport ou du Service de Mobilité.

1.3 S'agissant des Services de Transport, les Utilisateurs peuvent choisir d'introduire, via la Plateforme FREENOW, soit une demande immédiate, soit une demande de pré-réservation d'une Course. Les Utilisateurs autorisent la Plateforme FREENOW à les mettre en relation avec les Transporteurs, par l'intermédiaire de ses chauffeurs connectés, sur la base de facteurs tels que le lieu, l'heure estimée de prise en charge, la destination et les règles d'automatisation de l'Application. Les Utilisateurs autorisent également la Plateforme FREENOW à annuler une connexion existante et à effectuer une reconnexion basée sur les mêmes critères. À ces fins, l'Utilisateur accepte que sa position soit identifiée et envoyée, le cas échéant, aux Transporteurs. Après que le Transporteur a accepté la demande de l'Utilisateur, les informations d'identification de l'Utilisateur (par exemple le(s) nom(s) et prénom(s) de l'Utilisateur) sont mises à sa disposition uniquement aux fins de l'exécution du Service de Transport et restent totalement anonymes pour d'autres fins. L'Utilisateur pourra alors accepter les conditions générales, y compris le prix, d'exécution de la Course. Aux fins de l'exécution de la Course, l'Utilisateur peut également contacter, via la Plateforme FREENOW, le chauffeur qui a accepté sa demande.

1.4 S'agissant des Services de Transport, la Plateforme FREENOW fournit uniquement des services d'intermédiation en ligne, en vue de faciliter la conclusion d'éventuels futurs accords entre les Transporteurs et les Utilisateurs. La Plateforme FREENOW n'est pas un Transporteur. Chaque Service de Transport fourni par un Transporteur à un Utilisateur constitue un accord séparé entre ces personnes. La Plateforme FREENOW n'est pas directement ou indirectement partie à ces accords, et l'utilisation de l'Application ne donne lieu à aucune obligation de la Plateforme FREENOW liée à l'accord de transport, ou à la Course elle-même. Il appartient au Transporteur lui-même de décider s'il accepte ou rejette la demande de Course via la Plateforme FREENOW et il appartient à l'Utilisateur de décider s'il accepte ou non une Course avec tout Transporteur contacté via la Plateforme FREENOW. La Plateforme FREENOW ne peut pas garantir que le Transporteur effectuera une Course réservée, et la Plateforme FREENOW ne peut pas non plus garantir qu'un chauffeur, ou l'Utilisateur, sera disponible lorsque l'Utilisateur, ou le chauffeur, utilise l'Application.

1.5 Les conditions applicables à la fourniture des Services de Mobilité sont précisées dans les conditions générales des Partenaires concernés. Ces conditions générales sont mises à la disposition de l'Utilisateur avant toute réservation d'un Service de

Mobilité et l'acceptation expresse et préalable de l'Utilisateur est recueillie avant la réservation. Lors de la réservation et/ou l'utilisation, par l'Utilisateur, d'un Service de Mobilité, la Plateforme FREENOW n'agit qu'en tant qu'intermédiaire entre l'Utilisateur et le Partenaire et n'est pas partie au contrat de fourniture du Service de Mobilité qui est conclu directement entre l'Utilisateur et le Partenaire. La politique de confidentialité du Partenaire sera également communiquée à l'Utilisateur avant la réservation du Service de Mobilité. Les Partenaires sont seuls responsables des Services de Mobilité qu'ils proposent via l'Application.

1.6 Les Utilisateurs reconnaissent et acceptent que certains services de la Plateforme FREENOW, ou des éléments de ces services, peuvent être mis à disposition sous d'autres marques ou par d'autres filiales ou sociétés affiliées de la Plateforme FREENOW ou, comme pour les Services de mobilité, par des Partenaires.

## **2. Disponibilité, modifications et interruption des services**

2.1 La Plateforme FREENOW se réserve le droit de modifier à tout moment l'Application, le Site ou tout autre élément de la Plateforme FREENOW, notamment pour améliorer la Plateforme FREENOW et ses services d'intermédiation en ligne, ou pour y apporter d'autres modifications qualitatives.

2.2 La Plateforme FREENOW a le droit de suspendre temporairement les services en ligne, et/ou l'Application, même sans en informer individuellement les Utilisateurs. Néanmoins, la Plateforme FREENOW s'efforcera d'informer les Utilisateurs avant de suspendre le service, par le biais du Site Internet, de l'Application ou par d'autres moyens accessibles au public. La Plateforme FREENOW s'efforcera toutefois de maintenir le plus haut niveau de disponibilité possible et de mettre fin aux interruptions dans les meilleurs délais.

## **3. Accès à la Plateforme FREENOW**

3.1 La Plateforme FREENOW est gratuite et peut être utilisée par les individus qui ont l'autorité et la compétence pour reconnaître, accepter et respecter les présentes Conditions Générales. Pour s'inscrire et utiliser la Plateforme FREENOW, l'Utilisateur doit être âgé d'au moins 18 ans. Les mineurs ne peuvent pas créer de compte utilisateur et, en tout état de cause, les mineurs ne peuvent pas utiliser la Plateforme FREENOW sans le consentement exprès et l'accompagnement de leurs parents ou représentants légaux. Toute utilisation de la Plateforme FREENOW par un mineur sera effectuée sous l'entière surveillance et responsabilité de l'Utilisateur, qui sera entièrement responsable de toute utilisation de son compte Utilisateur, y compris et sans s'y limiter, en ce qui concerne les stipulations des présentes Conditions Générales relatives à la responsabilité.

3.2 Pour commencer à utiliser les services fournis par la Plateforme FREENOW, chaque Utilisateur doit créer un compte Utilisateur sur la Plateforme FREENOW en fournissant des informations exactes et précises lors de l'inscription (par exemple, nom et prénom(s), numéro de téléphone et adresse e-mail valide) et en choisissant un mot de passe sécurisé. Chaque Utilisateur ne peut créer qu'un seul compte Utilisateur, et la Plateforme FREENOW se réserve le droit de désactiver tout compte supplémentaire ou en double. Chaque Utilisateur est le seul responsable de l'utilisation de son compte. Les Utilisateurs ne peuvent pas autoriser d'autres personnes, qu'elles soient ou non également Utilisateurs de la Plateforme FREENOW, à utiliser leur compte d'Utilisateur.

En créant un compte, l'Utilisateur bénéficie automatiquement du Programme de Fidélité de la Plateforme FREENOW, dans les conditions visées ici [<https://free-now.com/fr/passenger/loyalty-program/>].

#### **4. Obligations générales de l'Utilisateur**

4.1 L'Utilisateur est seul responsable, à ses propres frais, d'organiser son accès à Internet au moyen d'un appareil qui répond aux exigences techniques nécessaires pour utiliser la Plateforme FREENOW. L'Utilisateur reconnaît et accepte les risques résultant du fait qu'Internet est un réseau public et qu'à ce titre, la Plateforme FREENOW ne peut être tenu responsable de la qualité du service Internet, ni des dommages résultant d'une utilisation non-conforme, y compris toute forme d'accès illégitime, d'actions malveillantes ou de cyberattaques.

4.2 L'Utilisateur doit veiller, lors de l'utilisation de l'Application de la Plateforme FREENOW, à ce qu'aucune déficience, surcharge ou dommage ne survienne, et à ce que l'objectif de l'Application ne soit pas compromis ou contourné. L'Utilisateur ne doit pas contourner ou modifier les mesures de sécurité de l'Application, que ce soit directement ou par l'intermédiaire de tiers.

4.3 L'Utilisateur doit conserver son nom d'utilisateur et son mot de passe en toute sécurité et ne doit pas les fournir à des tiers ni leur permettre ou les autoriser à accéder à l'Application ou à tout autre service. L'Utilisateur ne peut pas céder ou transférer de quelque manière que ce soit son compte à une autre personne ou entité. L'Utilisateur sera seul responsable de la confidentialité et de la sécurité de son compte. L'Utilisateur doit informer immédiatement la Plateforme FREENOW si un tiers utilise son compte sans autorisation. En particulier, l'Utilisateur est tenu d'informer la Plateforme FREENOW de toute perte, vol ou usage non-conforme de son mot de passe ou de son smartphone ou autre appareil sur lequel il utilise la Plateforme FREENOW et le service Pay by App, ou de toute autre utilisation non autorisée de son compte utilisateur, de son mot de passe ou d'autres éléments d'identification personnels. Si l'Utilisateur soupçonne que l'une des situations susmentionnées s'est produite ou va se produire, il doit immédiatement le notifier à la Plateforme FREENOW en utilisant les coordonnées fournies dans les mentions légales (ci-après « Avis d'Interruption »)

4.4 Si l'Utilisateur est responsable d'une violation des droits de tiers, il devra indemniser la Plateforme FREENOW de toute responsabilité vis-à-vis des tiers concernés et des coûts engendrés pour assurer une défense juridique raisonnable. En cas de faute commise par l'Utilisateur, l'Utilisateur s'engage également à indemniser la Plateforme FREENOW de tout dommage subi.

4.5 L'Utilisateur s'engage à fournir à la Plateforme FREENOW une information rapide et complète en cas de réclamation émise par un tiers à l'encontre de la Plateforme FREENOW en raison de la violation, par l'Utilisateur, de droits de tiers, si cela est nécessaire pour la vérification et l'organisation de la défense juridique de la Plateforme FREENOW.

4.6 L'Utilisateur s'engage à respecter toutes les lois applicables lors de l'utilisation de la Plateforme FREENOW et ne peut utiliser les services fournis par la Plateforme FREENOW et notamment les Services de Transport et/ou les Services de Mobilité, qu'à des fins légitimes. L'Utilisateur ne peut pas transporter ou faire transporter des marchandises illégales ou dangereuses. L'Utilisateur, lorsqu'il utilise les Services de Transport et/ou les Services de Mobilité, ne causera pas de perturbation, d'inconfort, de

désagrément ou de dommage matériel, et n'adoptera aucun comportement illégal, que ce soit en relation avec le Transporteur, le Partenaire, le chauffeur ou tout autre tiers. Dans certaines circonstances, il peut être demandé à l'Utilisateur de fournir un document d'identification, et l'Utilisateur accepte que l'accès ou l'utilisation de la Plateforme FREENOW, des Services de Transport et des Services de Mobilité, le cas échéant, puisse lui être refusé s'il refuse de présenter un tel document.

4.7 A ce titre, et selon la nature du Service de Mobilité, le Partenaire peut exiger la communication de certaines informations et/ou documents additionnels (tels qu'un permis de conduire, un justificatif d'identité etc.) pour procéder à la réservation du Service de Mobilité. L'Utilisateur doit fournir les informations demandées et s'assurer qu'elles sont complètes et exactes, et également les mettre à jour en cas de changement. La Plateforme FREE NOW peut proposer à l'Utilisateur une validation desdites informations et/ou documents additionnels, que l'Utilisateur est libre d'utiliser ou non. La Plateforme FREENOW détermine à sa discrétion le type de validation proposé. La validation a lieu dans l'Application. Elle peut être effectuée par la Plateforme FREENOW ou par une tierce partie désignée par la Plateforme FREENOW à cette fin. Une validation réussie sera stockée dans le compte de la Plateforme FREENOW de l'Utilisateur. Toutefois, la Plateforme FREENOW a le droit de procéder à une nouvelle procédure de validation à une date ultérieure. De même, tout changement des conditions requises pour réserver et/ou utiliser un Service de Mobilité pourra entraîner l'application d'une nouvelle procédure de validation des documents et/ou informations fournis.

4.8 L'Utilisateur est responsable du respect des conditions générales applicables au Service de Mobilité, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur (par exemple, permis de conduire valide).

4.9 LA Plateforme FREENOW se réserve le droit de ne pas transmettre au Partenaire la réservation d'un Service de Mobilité par un Utilisateur si la Plateforme FREENOW a une raison justifiée de croire que l'Utilisateur ne se comportera pas conformément aux conditions contractuelles applicables ou s'il apparaît à la Plateforme FREENOW que l'Utilisateur ne remplit pas les exigences minimales requises par le Partenaire ou par la Plateforme FREENOW pour une telle réservation auprès du Partenaire.

## **5. Frais d'utilisation**

5.1 Lorsqu'ils demandent ou utilisent les Services de Transport et/ou les Services de Mobilité via la Plateforme FREENOW, les Utilisateurs reconnaissent et acceptent que cette demande ou utilisation peut entraîner des frais à leur égard. Les frais pour les Services de Transport comprennent les tarifs et autres frais, taxes et autres coûts applicables, plus tout pourboire au chauffeur que l'Utilisateur choisit de payer (« Frais »).

5.2 Tarifs des Courses. Les Courses sont soumises à des tarifs qui sont indiqués au préalable dans l'Application. Les tarifs se composent d'une somme fixe et de frais variables en fonction de la durée et de la distance de la Course et du moment de la journée calculés en fonction du trajet renseigné. Les tarifs facturés par les Transporteurs peuvent augmenter significativement notamment en période de forte demande dans certaines zones, en cas de la modification de la Course en cours et/ou de l'accroissement de la durée du trajet de plus de dix minutes et de 30% par rapport à la

durée estimée au moment de la commande tels que décrits dans la politique tarifaire de la Plateforme FREENOW <https://www.free-now.com/fr/voyager/politique-tarifaire/>

5.3 Frais. Les Utilisateurs peuvent se voir facturer des frais spécifiques (frais d'annulation, frais d'attente, frais de service, frais de dommage ou de nettoyage, frais de pré-réservation), tels que décrits dans la politique tarifaire de la Plateforme FREENOW. Les frais de service seront appliqués aux commandes passées en France afin de soutenir le fonctionnement du service, incluant le développement de l'application mobile, la gestion de la rémunération de nos chauffeurs partenaires, l'accélération des investissements pour accompagner les chauffeurs dans la transition vers des véhicules électriques, la compensation de nos émissions résiduelles et la mise en place d'initiatives marketing. Ces frais seront directement intégrés au montant à valider lors de la commande de la course.

5.4 Les pourboires sont facultatifs et laissés à la seule discrétion de l'Utilisateur, et peuvent être remis au conducteur une fois la Course effectuée. L'Application fournit un outil permettant à l'Utilisateur de payer les pourboires au chauffeur en toute sécurité. A la fin de la Course, l'Utilisateur reçoit un message l'invitant à évaluer le service effectué par le chauffeur et à lui verser un pourboire. Le pourboire est intégralement reversé au chauffeur. Aucune commission ne sera prélevée par la Plateforme FREENOW sur les pourboires.

5.5 Services de Mobilité. Les frais et tarifs applicables pour l'utilisation des Services de Mobilité comprennent les éléments détaillés dans les conditions générales et politiques tarifaires des Partenaires concernés tels que pour les trottinettes (<https://about.tier.app/terms-and-conditions/>), pour les e-scooter (<https://www.cooltra.com/fr/mention-legale-2/>) ou pour les voiture de location en libre-service (<https://www.share-now.com/fr/fr/global-terms/>). La Plateforme FREENOW facture l'Utilisateur et perçoit le paiement des frais relatifs à la réservation et/ou l'utilisation des Services de Mobilité par l'Utilisateur au nom et pour le compte du Partenaire, selon la politique tarifaire du Partenaire. À moins que d'autres méthodes de paiement ne soient proposées pour le Service de Mobilité, l'Utilisateur doit payer les frais relatifs au Service de Mobilité via la fonction Pay by App (telle que détaillée à l'article 6 ci-dessous), en utilisant le mode de paiement choisi par l'Utilisateur lors de la procédure d'inscription ou de réservation.

## **6. Paiement via l'Application (« Pay by App »)**

6.1 Le recours au paiement dématérialisé est obligatoire pour payer les Frais. La Plateforme FREENOW permet aux Utilisateurs de recourir à un moyen de paiement dématérialisé, via l'Application, pour payer les Transporteurs pour les Courses effectuées, y compris les Frais ou les taxes, en utilisant l'une des méthodes de paiement proposées (carte de crédit ou compte PayPal), jusqu'à une limite déterminée par la Plateforme FREENOW (« Pay by App »). L'Utilisateur peut également payer ses Frais de manière dématérialisée via Apple Pay. Lors du recours à la fonction Pay by App, il peut être demandé à l'Utilisateur de sélectionner un moyen d'identification personnel (tel qu'un code PIN ou un mot de passe) pour le traitement du paiement et des autorisations pour des Courses Pay by App. Le montant maximum autorisé d'une Course Pay by App et le montant maximum d'une première Course Pay by App sont communiqués sur la Plateforme FREENOW, le Site, sur l'Application FREENOW ou par

tout autre moyen. FREENOW se réserve expressément le droit de ne pas proposer certaines méthodes de paiement dans des situations individuelles ou en général.

6.2 L'Utilisateur confirme que les données fournies pour le paiement sont exactes et accepte les conditions d'utilisation du service Pay by App prévues aux présentes.

L'Utilisateur est libre de choisir parmi les moyens de paiement dématérialisés fournis pour la fonction Pay by App, et peut modifier, adapter ou supprimer ces moyens dans l'Application. Toutefois, en cas d'échec de l'un des modes de paiement choisis par l'Utilisateur, un autre mode de paiement fourni par l'Utilisateur sera utilisé pour le paiement. La Plateforme FREENOW se réserve le droit d'effectuer une opération de pré-autorisation à des fins de validation en utilisant la méthode de paiement enregistrée dans l'Application pour la fonction Pay by App. Cette opération de pré-autorisation est également effectuée si la demande de Service de Transport n'a pas abouti ou si le voyage est annulé. Toute pré-autorisation réduira temporairement le solde disponible de la méthode de paiement concernée du montant de la pré-autorisation, pour une durée maximale de 10 jours ouvrables, et peut apparaître comme une retenue temporaire sur le mode de paiement concerné. Le montant de la pré-autorisation ne sera pas débité du mode de paiement concerné. En utilisant la fonction Pay by App, l'Utilisateur consent à la procédure de pré-autorisation de la Plateforme FREENOW, comme expliqué plus en détail ici (<https://support.free-now.com/hc/fr/articles/4402864384658-Qu-est-ce-qu-une-pr%C3%A9-autorisation->)

6.3 Chaque fois que l'Utilisateur choisit de payer les Frais par le biais de la fonction Pay by App, la Plateforme FREENOW facturera l'Utilisateur et percevra le paiement des Frais de l'Utilisateur au nom et pour le compte du Transporteur.

6.4 Si l'Utilisateur choisit de payer ses Frais via la fonction Pay by App en utilisant PayPal, l'Utilisateur devra payer le montant précisé par ses soins lors du processus de paiement. L'Utilisateur peut être facturé séparément pour l'utilisation du service PayPal. Afin d'utiliser le service de paiement PayPal avec la Plateforme FREENOW, l'Utilisateur doit créer un compte PayPal auprès de PayPal et confirmer au moment du paiement que le paiement PayPal est destiné à la Plateforme FREENOW.

6.5 Si l'Utilisateur choisit de payer via Pay by App : (i) l'Utilisateur doit payer l'intégralité des Frais, et (ii) la dernière méthode de paiement utilisée par l'Utilisateur sera utilisée, par défaut, pour effectuer le paiement. En cas de première utilisation de la fonction Pay by App, c'est la méthode de paiement renseignée par l'Utilisateur qui sera utilisée pour procéder au paiement.

6.6 La Plateforme FREENOW se réserve expressément le droit de bloquer le compte de l'Utilisateur ou son droit d'utiliser la fonction Pay by App, de façon permanente ou temporaire, ou de demander à l'Utilisateur de définir un nouveau mot de passe, un code PIN ou une autre moyen d'identification personnel, s'il existe des raisons pertinentes qui le justifient, ou si la Plateforme FREENOW soupçonne que le compte de l'Utilisateur ou ses moyens d'identification personnels ont été utilisés de façon frauduleuse ou sans autorisation. Dans de tels cas, la Plateforme FREENOW s'engage à informer l'Utilisateur que son compte Utilisateur ou son droit d'utiliser la fonction Pay by App ont été bloqués ainsi que les raisons justifiant ce blocage, si la loi le permet, et si possible avant le blocage, mais au plus tard immédiatement après le blocage.

6.6 Facturation. L'Utilisateur reçoit par courrier électronique un relevé de facturation détaillant, entre autres, la Course, le tarif qui a été payé et tous les autres Frais ou taxes supportés par l'Utilisateur, y compris les frais ou les pourboires.

## **7. Responsabilité**

7.1 La Plateforme FREENOW est fournie « en l'état » et sans aucune garantie ou condition, expresse ou implicite. La plateforme FREENOW ne garantit ni ne promet aucun résultat spécifique lors de l'utilisation de l'Application ou des services de la Plateforme FREENOW ou de l'utilisation des Services de Transport et des Services de Mobilité potentiellement organisés ou accessibles par l'intermédiaire de la Plateforme FREENOW, y compris la capacité de fournir ou de recevoir des Services de Transport et Services de Mobilité à un endroit ou à un moment donné, ou la satisfaction de l'Utilisateur. La Plateforme FREENOW ne garantit pas que l'utilisation de la Plateforme FREENOW sera toujours sécurisée, possible, ininterrompue ou sans erreur, ni que les problèmes, défauts, interruptions ou défaillances dans la sécurité du réseau de la Plateforme FREENOW seront corrigés. La plateforme FREENOW n'encourra aucune responsabilité si elle cesse de fournir les services entièrement ou partiellement, temporairement ou définitivement. La plateforme FREENOW ne sera pas responsable de l'exactitude, de la précision et de l'exhaustivité de toute information fournie par l'Utilisateur lors de l'utilisation de la Plateforme FREENOW.

7.2 Lors de l'utilisation des Services de Transport et/ou des Services de Mobilité, les Utilisateurs sont priés de se comporter de manière courtoise et assumeront l'entière responsabilité, dans les conditions prévues par la loi, si des amendes ou autres sanctions leur sont imposées.

7.3 S'agissant des Services de Transport, la Plateforme FREENOW ne peut garantir que chaque conducteur, ou chaque véhicule, est bien celui qu'il prétend être, ou ce qu'il prétend être. Il est recommandé à l'Utilisateur de regarder les photos du conducteur et du véhicule avec lequel il a été mis en relation, afin de confirmer s'il s'agit de la même personne ou du même véhicule qu'il voit en personne.

7.4 La Plateforme FREENOW n'est pas responsable du comportement, en ligne ou hors ligne, de tout Utilisateur de la Plateforme FREENOW ou des services d'intermédiation. Les Utilisateurs sont seuls responsables de leurs interactions avec les chauffeurs et/ou les autres Utilisateurs et/ou les tiers. Comme prévu à l'article 5.3 des présentes, les Utilisateurs sont responsables du coût de la réparation des dommages ou du nettoyage nécessaire des véhicules et des biens du Transporteur résultant de l'utilisation des Services de Transport via la Plateforme FREENOW, qui vont au-delà des dommages normaux « d'usure » et du nettoyage régulier nécessaire de ceux-ci. S'agissant des Services de Mobilité, l'Utilisateur est tenu de se référer aux conditions générales et politique tarifaire du Partenaire pour prendre connaissance des conditions dans lesquelles sa responsabilité est susceptible d'être engagée.

7.5 La Plateforme FREENOW n'est pas responsable et ne fournit pas d'assurance pour les effets personnels laissés dans les véhicules. Toutefois, après la Course, les Utilisateurs peuvent contacter le Transporteur et/ou son chauffeur pour réclamer et récupérer, le cas échéant, les effets personnels perdus.

7.6 La Plateforme FREENOW n'assume aucune responsabilité pour les paiements dématérialisés. L'Utilisateur doit lui-même s'adresser au prestataire de services de paiement en cas de dysfonctionnement du processus de paiement. Les frais remboursables peuvent prendre un certain temps à être réglés, sans que la Plateforme FREENOW n'en soit tenue responsable.

7.7 L'Utilisateur doit supporter tous les frais ou coûts (tels que les coûts liés à une note de rejet de débit) encourus en raison d'une insuffisance de fonds sur le compte bancaire utilisé par l'Utilisateur. Si l'Utilisateur fait défaut sur le paiement Pay by App qu'il a sélectionné, la Plateforme FREENOW est en droit de demander des intérêts de retard au taux maximum autorisé par la loi applicable. La Plateforme FREENOW est en droit de réclamer des dommages et intérêts plus importants si les dommages subis en raison du défaut sont plus élevés et peuvent être justifiés.

7.8 Si l'Utilisateur viole de manière fautive son obligation de diligence dans la sauvegarde et la protection de son nom d'utilisateur, mot de passe ou autre(s) moyen(s) d'identification personnels contre l'accès non autorisé de tiers, comme décrit dans les présentes Conditions Générales, et si la Plateforme FREENOW subit une perte à la suite de cette violation de l'obligation de diligence de l'Utilisateur, la Plateforme FREENOW se réserve explicitement le droit de réclamer des dommages et intérêts à l'Utilisateur. Si la Plateforme FREENOW reçoit un Avis d'Interruption de l'Utilisateur, la Plateforme FREENOW supportera tout dommage encouru en raison de l'utilisation du compte utilisateur bloqué.

## **8. Propriété Intellectuelle**

8.1 La Plateforme FREENOW accorde à l'Utilisateur un droit d'utilisation révocable, non transférable et non exclusif de l'Application, dans la mesure nécessaire pour l'utilisation de l'Application dans le cadre des présentes. Ce droit d'utilisation de l'Utilisateur est toutefois exclusivement limité à l'utilisation pour ses propres besoins personnels. Un autre usage (notamment commercial) ou une autre exploitation des services ou des contenus de la Plateforme FREENOW n'est pas autorisé.

8.2 Il est interdit à l'Utilisateur de dupliquer l'Application, le Site ou tout autre élément de la Plateforme FREENOW, que ce soit entièrement ou partiellement, et/ou de le louer, de le céder ou de le vendre, de le traiter ou de le modifier de toute autre manière, ou de le sous-licencier. Il est en outre interdit à l'Utilisateur de décompiler, de désassembler l'Application ou de faire de l'ingénierie inverse (*reverse engineering*) de l'Application.

## **9. Communication et Protection des Données**

9.1 Les données personnelles de l'Utilisateur peuvent être collectées, traitées et utilisées dans le cadre des services d'intermédiation fournis par la Plateforme FREENOW, dans le respect du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (« RGPD »), et de la loi française n°78-18 du 6 janvier 1978 relative à la protection des données personnelles. Pour plus d'informations sur la manière dont FREENOW traite les données personnelles de l'Utilisateur, ce dernier peut se référer à la politique de confidentialité de FREENOW disponible sur <https://free-now.com/fr/passenger-privacy-policy/>.

## **10. Confidentialité**

10.1 Les Utilisateurs s'engagent à ne pas utiliser d'informations confidentielles relatives à l'activité et au fonctionnement de FREENOW et de la Plateforme FREENOW, y compris les informations protégées en tant que secrets d'affaires.

## **11. Service Client**

11.1 La Plateforme FREENOW fournit un service client disponible 24 heures sur 24. En cas de problème, de question ou de difficulté, l'Utilisateur peut contacter le service client de la Plateforme FREENOW via les coordonnées figurant dans l'Application ou sur le Site.

11.2 La Plateforme FREENOW fournit un outil informatique sur son Site pour permettre à l'Utilisateur de soumettre des plaintes ou réclamations, et qui est également disponible dans l'Application.

## **12. Promotions et Programmes**

12.1 La Plateforme FREENOW peut, à sa seule discrétion, proposer des promotions et des programmes avec des caractéristiques différentes, à tout Utilisateur ou Utilisateur potentiel ("Promotions et Programmes"). Lorsqu'ils sont offerts, ces Promotions et Programmes seront soumis à des conditions supplémentaires disponibles sur l'Application ou le Site. La Plateforme FREENOW se réserve le droit de retenir ou de déduire les crédits ou les avantages obtenus dans le cadre d'une promotion ou d'un programme, dans le cas où la Plateforme FREENOW constaterait ou estimerait que l'utilisation de la promotion ou la réception des codes promotionnels a été effectuée par erreur, de manière frauduleuse, illégale ou en violation des conditions de la Promotion ou du Programme applicables ou des présentes.

12.2 En cas de fraude, tentative de fraude ou suspicion d'autres activités illégales liées à un code promotionnel ou à son échange, la Plateforme FREENOW sera autorisée à suspendre, bloquer et supprimer les comptes Utilisateurs correspondants. La Plateforme FREENOW aura le droit de demander à l'Utilisateur le remboursement de toute valeur ou service obtenu frauduleusement.

12.3 Pour plus d'informations sur les Promotions et Programmes, ainsi que sur l'accès aux codes promotionnels, voir les conditions applicables aux Promotions et Programmes sur l'Application ou sur le Site.

## **13. Durée et Résiliation**

13.1 Les présentes Conditions Générales prennent effet dès la création d'un compte Utilisateur par l'Utilisateur et sont conclues pour une durée indéterminée, sous réserve des dispositions suivantes.

13.2 L'Utilisateur peut décider de résilier les Conditions Générales à tout moment et sans motif, moyennant un préavis écrit de 5 (cinq) jours adressé à la Plateforme FREENOW.

13.3 La Plateforme FREENOW se réserve le droit de résilier les Conditions Générales et de désactiver le compte de l'Utilisateur immédiatement en cas de violation grave par l'Utilisateur, des présentes ou de toute autre obligation légale, ou si la Plateforme FREENOW estime de bonne foi que cette résiliation et cette désactivation sont nécessaires pour protéger la sécurité de la Plateforme FREENOW, des autres Utilisateurs, des conducteurs ou des tiers, à condition que l'Utilisateur soit averti au préalable de la désactivation (effective ou potentielle) et ait la possibilité de corriger la violation dans les 5 (cinq) jours à compter de la notification adressée par la Plateforme FreeNow, dans des conditions satisfaisantes pour la Plateforme FREENOW.

13.4 Il est entendu que la résiliation des Conditions Générales et/ou la désactivation d'un compte Utilisateur met en même temps également fin pour cet Utilisateur à

l'utilisation de la fonction Pay by App et de tout autre service lié à l'Application et/ou à la Plateforme FREENOW.

#### **14. Loi applicable et juridiction compétente**

14.1 Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit français.

14.2 En cas de plainte ou de litige relatif aux présentes et/ou à un service fourni par la plateforme FREENOW, l'Utilisateur peut contacter le service client de la Plateforme FREENOW conformément à l'article 11 ci-dessus.

14.3 En cas de plainte non résolue de façon amiable par le service client de la Plateforme FREENOW, l'Utilisateur peut soumettre le litige au médiateur de la consommation suivant :

Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris

Service Médiation de la consommation,

39, avenue F.D. Roosevelt,

75008 PARIS

Email: consommation@cmap.fr

Site internet :

<https://www.cmap.fr/le-cmap/nous-saisir/nous-saisir-en-mediation-de-la-consommation-2/>

ou se référer à la Plateforme de résolution des litiges en ligne de la Commission européenne accessible à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/odr>.

14.4 En l'absence d'accord amiable (y compris via la procédure de médiation prévue ci-dessus), ou si l'Utilisateur souhaite porter sa réclamation ou son litige directement devant les tribunaux sans recourir à une procédure de médiation, toute réclamation ou litige relatif aux présentes et/ou à un service fourni par la Plateforme FREENOW sera soumis à la compétence exclusive des juridictions compétentes de Paris, sans préjudice du droit de l'Utilisateur de porter le litige devant les tribunaux de son lieu de résidence ou, à son choix, devant tout autre tribunal territorialement compétent en vertu du Code de procédure civile français, conformément à l'article R. 631-3 du Code de la consommation.

#### **15. Dispositions finales**

15.1 Si l'une des conditions ou obligations des présentes est ou devient inefficace ou inapplicable, ou si elle contient une lacune, l'efficacité des autres dispositions ne sera pas affectée. Une disposition se rapprochant le plus possible de l'objectif économique des présentes sera intégrée pour remplacer la disposition inefficace ou combler la lacune.

15.2 L'Utilisateur accepte que les présentes Conditions Générales (y compris toutes modifications), puissent être automatiquement cédées par la Plateforme FREENOW, à sa seule discrétion, avec une simple notification préalable à l'Utilisateur.

15.3 La Plateforme FREENOW se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales. En cas de modification substantielle, la Plateforme FREENOW informera l'Utilisateur de la modification par le biais de l'Application ou par email avec un préavis raisonnable. La Plateforme FREE NOW se réserve également le droit de modifier, à tout moment, toute information sur les pages référencées dans les hyperliens prévus aux présentes, et ces modifications prendront effet dès leur publication. En cas de poursuite de l'utilisation de la Plateforme FREENOW après de telles modifications,

l'Utilisateur sera réputé avoir accepté lesdites modifications, étant entendu que l'Utilisateur est libre de résilier les Conditions Générales à tout moment comme indiqué à l'article 13.2 des présentes.