

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU SERVICE DE LIGNES DE COVOITURAGE HéLéman

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société Ecov propose un service d'intermédiation de covoiturage sur le site covoiturage-leman.org, par le biais des Arrêts de covoiturage déployés sur la voirie et au travers d'une Application, à des personnes agissant à des fins non professionnelles et non commerciales.

Ces CGVU sont applicables à partir du 31/01/2026.

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le covoiturage est défini comme « *l'utilisation en commun d'un véhicule terrestre à moteur par un conducteur et un ou plusieurs passagers, effectué à titre non onéreux, excepté le partage des frais, dans le cadre d'un déplacement que le conducteur effectue pour son propre compte. Leur mise en relation, à cette fin, peut être effectuée à titre onéreux et n'entre pas dans le champ des professions définies à l'article L. 1411-1 [du code des transports] » [Article L. 3132-1 du code des transports].*

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation s'appliquent aux services proposés par Ecov sur le site Internet covoiturage-leman.org, sur l'Application, sur le Parcours SMS et par le biais des Arrêts de covoiturage déployés sur la voirie avec les collectivités territoriales compétentes.

L'utilisation du Service HéLéman est soumise aux Conditions Générales de Vente et d'Utilisation en vigueur au moment de la réalisation d'un Trajet. Tout Utilisateur du Service HéLéman s'engage à lire attentivement les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation et à les accepter sans conditions ni réserves. Cette

acceptation se matérialise par un clic de validation, en cochant la case « *J'accepte les conditions générales d'utilisation* » sur le Site ou l'Application.

Le Service HÉLÉman est réservé à une utilisation non professionnelle et non commerciale. Ainsi, il est expressément interdit aux professionnels de type taxi, VTC ou tout autre type de service de transport de personnes d'utiliser le Service HÉLÉman. Si Ecov devait constater une violation de cette règle d'utilisation, elle procéderait alors immédiatement à la suspension du Compte Utilisateur concerné, sans préjudice d'une résiliation ultérieure.

Article 1. Définitions

Dans le cadre des présentes, les termes débutant par une majuscule, qu'ils soient employés indifféremment au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après :

- **Application** désigne l'application mobile du Service téléchargeable sur smartphone sur iOS et Android ;
- **Arrêt de covoiturage** désigne le mobilier urbain ou équipement éventuellement connecté, déployé sur la voirie, et destiné à permettre la mise en relation et la rencontre entre un Conducteur et un Passage pour la réalisation d'un Trajet ;
- **CGVU** désigne les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation ;
- **Compte Utilisateur** désigne le compte personnel de l'Utilisateur du Service. La création et l'utilisation du Compte Utilisateur sont décrites à l'article 2 ;
- **Conducteur(s)** désigne(nt) l'Utilisateur du Service proposant de transporter un autre Utilisateur du service (Passager) d'un Arrêt de covoiturage à un autre ;
- **Ecov** désigne la société Ecov, société par actions simplifiée au capital de 70 028.08 euros, enregistrée au registre du commerce et des sociétés de Nantes sous le numéro 808 203 467, dont le siège social est sis 3 Rue Maya Angelou, 44200 Nantes ;
- **Fonctionnalités Additionnelles** désignent l'ensemble des fonctionnalités susceptibles d'être mises à disposition de tout ou partie des Utilisateurs par Ecov, en complément du Service, et destinées notamment à améliorer la qualité et / ou la praticité du Service ou à en augmenter l'usage. Ces Fonctionnalités Additionnelles pourront, le cas échéant, donner lieu à des conditions particulières d'utilisation ;
- **Interface(s) Utilisateur** désigne le Site, l'Application et le Parcours SMS ;

- **Marque** désigne la marque commerciale HÉLéman ;
- **Opération expérimentale** désigne une adaptation ponctuelle du Service, pouvant porter sur tout aspect de ce dernier, afin de permettre l'amélioration du Service. Une Opération expérimentale est limitée dans le temps et définie par des termes contractuels spécifiques, séparés et additionnels aux présentes CGVU ;
- **Opération promotionnelle** désigne une adaptation ponctuelle du Service, pouvant porter sur tout aspect de ce dernier, afin de permettre la communication et l'engagement dans le Service. Une Opération promotionnelle est limitée dans le temps et définie par des termes contractuels spécifiques, séparés et additionnels aux présentes CGVU ;
- **Parcours SMS** désigne l'interface d'inscription et de commande de covoiturage accessible depuis les Arrêts de covoiturage par le(s) Passager(s) et mise en œuvre au moyen d'un téléphone portable, en envoyant un SMS au numéro indiqué à l'arrêt ;
- **Passager(s)** désigne(nt) l'Utilisateur effectuant une demande de covoiturage en vue d'être transporté par le Conducteur dans le cadre du Service ;
- **Service** désigne le service de covoiturage HÉLéman proposé par Ecov par le biais des Interfaces Utilisateur et fournit entre les différents Arrêts de covoiturage de la Zone de couverture ;
- **Site** désigne le site Internet covoiturage-leman.org ;
- **Trajet** désigne la distance parcourue entre (i) l'Arrêt de covoiturage auquel le Conducteur a pris en charge le Passager et (ii) l'Arrêt de covoiturage de destination renseigné par le Passager. La destination renseignée par le Passager doit correspondre à un Arrêt de covoiturage du Service ou se situer à proximité d'un Arrêt de covoiturage du Service ;
- **Utilisateur** désigne une personne ayant souscrit au Service ;
- **Utilisation du Service** désigne toute action d'un Passager ou d'un Conducteur afin de réaliser un Trajet ou de concourir à la préparation de la réalisation d'un Trajet.
- **Zone de couverture** désigne le périmètre géographique sur lequel les Arrêts de covoiturage sont implantés et sur lequel le Service est disponible. Les implantations des Arrêts de covoiturage sont disponibles sur l'Application et le Site internet.

Article 2. Accès au service

2.1. Création du Compte Utilisateur

Toute personne souhaitant souscrire au Service doit se créer un Compte Utilisateur sur l'une des Interfaces Utilisateur.

Lors de la création du Compte Utilisateur depuis l'Application, l'Utilisateur choisit un mot de passe et indique son numéro de téléphone comme identifiant de connexion. Le numéro devra être un numéro de téléphone français. Le mot de passe est personnel, confidentiel et non cessible à des tiers. L'identifiant de connexion et le mot de passe sont propres à chaque Utilisateur. Il appartient donc à l'Utilisateur de garantir le maintien de la confidentialité de son mot de passe lui permettant d'utiliser le Service.

Certaines informations devront obligatoirement être renseignées, notamment nom, prénom, date de naissance, numéro de téléphone portable et mot de passe.

Pour les inscriptions depuis le Site et l'Application, l'indication d'une adresse de courrier électronique valide est obligatoire. Cette information pourra être demandée dans un second temps aux Utilisateurs inscrits par le parcours SMS.

L'Utilisateur garantit la véracité et l'exactitude des informations qu'il communique par l'intermédiaire des interfaces Utilisateurs.

La création du Compte Utilisateur est en outre soumise à l'acceptation des présentes CGVU.

2.2. Validation du Compte Utilisateur

Pour éviter les cas d'abus ou de fraude, le numéro de téléphone portable est vérifié. Un sms contenant un code d'activation sera envoyé au numéro de téléphone indiqué lors de la création de compte. Le code d'activation devra ensuite être saisi ou communiqué via l'Interface Utilisateur d'inscription.

Le numéro de téléphone peut être utilisé pour contacter l'utilisateur dans le cadre du service.

Avant validation définitive du Compte Utilisateur, il sera procédé à une vérification automatique de l'âge de l'Utilisateur sur la base de sa déclaration :

- si l'Utilisateur a plus de 18 ans : l'inscription sera automatiquement validée ;
- si l'Utilisateur a entre 15 et 18 ans : l'inscription ne sera validée qu'après réception de l'autorisation parentale (annexe 2) et du justificatif d'identité du parent ou du représentant légal du mineur nécessaires à l'utilisation du

Service.

L'autorisation parentale devra être envoyée à « support@heleman.fr».

L'utilisateur mineur pourra utiliser le service en tant que passager, mais pas en tant que conducteur.

- si l'Utilisateur a moins de 15 ans : l'Application lui refusera la création du Compte Utilisateur.

Pour la fourniture des Fonctionnalités Additionnelles, Ecov se réserve la possibilité, le cas échéant, de demander toute information ou document complémentaire qu'elle jugerait utile ou nécessaire. Ecov se réserve la possibilité de faire réaliser la vérification de l'authenticité de ces documents par un service tiers.

Dès lors que l'ensemble des informations requises auront été validées dans le cadre de la procédure d'inscription, les personnes utilisant le Service seront considérées comme des Utilisateurs et pourront accéder à leur Compte Utilisateur sur l'Application.

Dans le cadre de l'inscription, un email de confirmation de l'adresse email est transmis à l'adresse de courrier électronique renseignée, en vue de demander à l'Utilisateur de procéder à la vérification de cette adresse email.

L'Utilisateur pourra également être contacté par le Service support afin de lui présenter le Service et lui apporter toute information utile afin d'utiliser le Service. La validation du Compte Utilisateur n'est pas soumise à cet échange téléphonique.

La validation du Compte Utilisateur entraîne la création d'un compte de paiement auprès du Partenaire MangoPay, afin de payer les Trajets ou recevoir des indemnités de Trajet, selon les modalités définies à l'article 2.3.

2.3. Prestataire de paiement Mangopay

La création d'un Compte Utilisateur entraîne la souscription à un compte de paiement en ligne Mangopay sur le site www.mangopay.com/fr.

Les Utilisateurs sont informés et reconnaissent que l'acceptation des présentes CGVU emporte l'acceptation des conditions générales de vente et d'utilisation du service de paiement mobile émis par la société Mangopay, lesquelles sont également accessibles au lien suivant :

<https://mangopay.com/terms-and-conditions/payment-services>

Les Utilisateurs sont informés et acceptent également la déclaration de confidentialité de Mangopay qui se trouve à cette adresse :

<https://mangopay.com/privacy-statement>

Les Utilisateurs sont informés qu'afin de garantir la fiabilité et la sécurité des opérations et des transactions et conformément à la réglementation en vigueur, le prestataire de paiement a mis en place un processus d'authentification forte.

Le prestataire de paiement, MANGOPAY, est autorisé à recevoir des paiements pour le compte de tiers, à ce titre, le paiement de la participation aux frais du passager ou le crédit du montant de l'Indemnité Siège Libre ou de l'indemnité relative à la prise en charge d'un Passager perçues par le Conducteur, s'effectueront par le biais du compte de paiement Mangopay dédié.

Le crédit sur le compte Mangopay de l'utilisateur a un caractère libératoire définitif à l'égard d'Ecov et de Pôle Métropolitain du Genevois Français.

Aucune des sommes déposées sur le compte de paiement Mangopay dédié n'emporte droit à intérêts.

L'Utilisateur doit transmettre, via l'Application, l'IBAN d'un compte bancaire personnel afin de recevoir le solde créditeur de son compte de paiement Mangopay.

L'utilisateur a la possibilité de recharger son compte Mangopay en vue d'une participation aux frais du passager via un moyen de paiement externe (carte bancaire).

Au titre de son mandat de paiement, Ecov peut notamment, au nom et pour le compte de l'utilisateur, et sans sa présence ni son intervention :

- Créer directement tout compte sur la plateforme opérée par le prestataire de paiement d'Ecov afin de permettre la réception des indemnités et des partages de frais pour l'Utilisateur
- Procéder à tout transfert depuis le compte d'un Utilisateur ouvert sur la plateforme du prestataire de paiement, vers un compte tiers, y compris celui de Ecov.

Le conducteur dispose de dix-huit (18) mois pour effectuer le versement de ses indemnités sur son compte bancaire. Au-delà de ce délai, les sommes disponibles sont reversées à Ecov pour être réemployées dans la fourniture du Service.

2.4. Vérification d'identité

Afin de vérifier l'identité de l'Utilisateur, le Service recourt au service tiers Onfido. En conséquence, les Utilisateurs sont informés et reconnaissent que l'acceptation des présentes CGVU entraîne l'acceptation des conditions générales d'utilisation du service d'Onfido, lesquelles sont accessibles ici <https://onfido.com/termsfuse/>.

Pour réaliser un transfert d'argent depuis sa cagnotte vers un compte bancaire, l'utilisateur doit faire vérifier une pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire, titre de séjour). Cette vérification est exigée une 1ère fois puis pourra être à nouveau demandée si la pièce d'identité initialement validée est désormais périmée.

D'une manière générale, une vérification d'identité dans l'application peut être demandée par le Service à tout Utilisateur, notamment dans le cadre de la lutte contre la fraude. Un Utilisateur qui refuserait de faire vérifier son identité suite à une demande du service s'expose à la suspension de son Compte Utilisateur.

2.5. Mise à jour et exactitude des informations fournies sur le Compte Utilisateur

Les Utilisateurs sont tenus de fournir des informations exactes et complètes. Les Utilisateurs s'engagent à mettre à jour tout changement éventuel des informations renseignées lors de l'inscription au Service via leur Compte Utilisateur. Ecov ne pourra en aucun cas être tenue responsable des informations qui pourraient être erronées ou frauduleuses.

En cas de fourniture d'informations inexactes ou incomplètes, Ecov pourra suspendre le Compte de l'Utilisateur. Ecov se réserve la possibilité de demander toute information ou document complémentaire pour vérifier l'identité des Utilisateurs et les informations fournies, et de faire réaliser la vérification de l'authenticité de ces documents par un service tiers.

Les Utilisateurs sont seuls responsables de l'utilisation faite de leur Compte Utilisateur. Ils sont tenus de signaler au Service par écrit toute utilisation frauduleuse par un tiers ou divulgation de leur mot de passe à un tiers. Ecov ne saurait, en l'absence d'une telle notification écrite, être responsable des conséquences dommageables de l'utilisation d'un Compte Utilisateur par une personne non autorisée.

Les Utilisateurs s'engagent à ne pas créer ou utiliser, sous leur propre identité ou celle d'un tiers, d'autres Comptes Utilisateurs que celui initialement créé.

2.6. Photo de profil

L'utilisateur a la possibilité d'ajouter une photo de profil. Cette fonctionnalité vise à renforcer la confiance et la sécurité entre les utilisateurs lors de la réalisation des trajets. En utilisant cette fonctionnalité, l'utilisateur s'engage à :

- Fournir une photo conforme aux standards d'utilisation (photo de l'utilisateur, récente, et respectueuse).
- Ne pas utiliser une photo pouvant porter atteinte à la vie privée d'autrui ou enfreindre les droits d'image.

Ecov se réserve le droit de refuser ou de retirer toute photo ne respectant pas ces critères.

Les photos sont stockées conformément à la politique de confidentialité d'Ecov et sont accessibles uniquement dans le cadre de l'utilisation de la plateforme.

2.7. Gestion des communications

Dans le cadre de la souscription au service, l'utilisateur se voit proposer, la possibilité d'accepter ou de refuser les communications suivantes :

- Je souhaite recevoir la newsletter par mail
- Je souhaite recevoir les actualités de la ligne par notification push
- Je souhaite recevoir des conseils d'utilisation par SMS

Ce choix est proposé lors de l'activation du compte.

L'envoi de communications est soumis au consentement préalable de l'utilisateur.

La gestion des consentements de l'utilisateur concernant ces communications peut être effectuée via la gestion de ses données personnelles sur son Espace personnel du service de covoiturage.

2.8. Suppression de l'accès et du Compte Utilisateur

Les Utilisateurs sont libres de résilier leur Compte Utilisateur à tout moment, sans justification, par courrier électronique à l'adresse indiquée à l'article 11 ou directement depuis son Compte Utilisateur. La résiliation sera effective sous un mois suivant la réception de la demande de résiliation.

A la résiliation, les données personnelles de l'Utilisateur sont supprimées, mais Ecov se réserve le droit de conserver ses données d'activité par anonymisation, méthode de traitement expliquée à l'article 7.4 "Durée de conservation".

Les Utilisateurs sont informés et acceptent qu'en cas de manquement aux obligations des présentes CGVU, le Service se réserve le droit de résilier le Compte Utilisateur concerné, à tout moment et sans indemnisation.

Notamment, Ecov se réserve le droit de résilier le Compte Utilisateur immédiatement et sans indemnisation dans les hypothèses suivantes :

- En cas d'utilisation du Service à des fins professionnelles et/ou commerciales en ce compris les hypothèses d'utilisation d'un taxi ou d'un VTC ;
- en cas d'inexactitude des informations renseignées lors de la création du Compte Utilisateur, notamment s'agissant de l'âge ;
- en cas de mauvais comportements des Utilisateurs avant, pendant ou après un Trajet ;
- en cas de fraude ou de tentative de fraude liée à l'utilisation du Service ou d'utilisation du Service contraire aux lois et réglementations applicables ;
- en cas de non-respect par l'Utilisateur de son obligation d'usage personnel et non commercial du Service ;
- en cas de création par un même Utilisateur de plusieurs Comptes Utilisateurs.

Lorsqu'une suppression de Compte Utilisateur est mise en œuvre et concerne un Utilisateur qui aurait reçu des indemnités au cours de l'Utilisation du Service :

- si la cagnotte de l'Utilisateur présente un solde positif, il reçoit un email pour l'en informer et lui demander de récupérer ses indemnités avant suppression du compte ;
- les cas de fraude sont traités au cas par cas et peuvent conduire à une demande de remboursement des indemnités perçues.

La suppression du Compte Utilisateur et de l'accès au Service n'entraîne aucune indemnité pour l'Utilisateur.

Pour rappel, la fraude est sanctionnée par la loi. Les sanctions encourues s'élevèrent jusqu'à 5 ans d'emprisonnement et 375 000€ d'amende.

Article 3. Utilisation du service

3.1. Utilisation du Service par le Passager

3.1.1. Choix et validation du Trajet par le passager

Le Passager doit :

- se rendre à un Arrêt de covoiturage de son choix (en utilisant s'il le souhaite la fonctionnalité d'anticipation consistant à informer les conducteurs à l'avance de son arrivée à l'arrêt), lequel définit le point de départ du Trajet, et se placer de manière à être visible des Conducteurs ;
- s'identifier sur l'Application via son Compte Utilisateur créé selon les conditions ci-dessus ou utiliser le Parcours SMS;
- indiquer la destination souhaitée ;
- s'assurer le cas échéant que son compte de paiement dispose d'un crédit au moins égal au montant de la participation aux frais du Trajet ;
- valider les informations fournies et la commande de Trajet.

Dès que la commande de Trajet est validée par le Passager, la destination s'affiche sur les panneaux lumineux mis en place (le cas échéant) dans le cadre du Service afin que les Conducteurs soient informés de la commande de Trajet. D'autres informations à caractère anonyme peuvent également être affichées sur les panneaux lumineux, telles que le montant du partage des frais, etc.

La commande de covoiturage peut également être transmise via l'application ou par téléphone à des Conducteurs qui ont accepté de recevoir cette information et qui seraient susceptibles d'effectuer le Trajet.

La validation du Trajet entraîne le débit automatique de la participation aux frais du Trajet du compte de paiement associé au Compte Utilisateur.

Le Passager est informé que des Conducteurs non-inscrits au Service peuvent également prendre connaissance de l'affichage sur les panneaux lumineux et s'arrêter à l'Arrêt de covoiturage. Dans un tel cas, le Conducteur n'a pas adhéré aux CGVU et le Passager est informé qu'Ecov n'est pas en mesure de garantir le respect des conditions du Service. Il en revient donc de la responsabilité du Passager d'accepter ou non de monter dans le véhicule d'un tel Conducteur.

- Le passager peut proposer au conducteur de télécharger l'application, s'inscrire et déclarer un trajet, ce qui permettra au conducteur de recevoir l'indemnisation correspondante, le cas échéant.
- Si le passager décide de monter avec un Conducteur non inscrit, le Passager l'indique dans l'application (et peut alors transmettre au conducteur un lien permettant au Conducteur de s'inscrire). En l'absence de trajet conducteur actif et en l'absence d'identification de la prise en charge par ce conducteur, aucune indemnisation ne pourra être versée au conducteur."

3.1.2. Réalisation du Trajet par le passager

Si plusieurs Passagers attendent au même arrêt, chaque Passager embarque avec le Conducteur en respectant l'ordre de priorité, de la commande de covoiturage la plus ancienne à la plus récente.

Lorsque le passager monte à bord du véhicule d'un conducteur,

- s'il utilise l'application : il l'indique dans l'application et identifie son conducteur (parmi la liste de conducteur(s) proposée ou en entrant le code du conducteur).
- S'il ne dispose pas de l'Application, le Passager transmet le code conducteur par SMS au numéro indiqué par le service.

Le Passager est alors tenu d'effectuer le Trajet avec le conducteur validé. A défaut, il doit contacter l'assistance pour annuler la prise en charge.

Le Passager est informé qu'il peut refuser de monter dans le véhicule du Conducteur s'il n'est pas satisfait par les garanties apportées par celui-ci. Dans ce cas, le Passager peut continuer d'utiliser le Service en attendant un autre Conducteur s'il n'a pas validé le Trajet, ou en commandant un autre Trajet, après avoir annulé son Trajet en contactant le Service support au numéro de téléphone indiqué à l'article 4.5. « Support ».

Le Passager est responsable de vérifier que le Conducteur est titulaire d'un permis de conduire valable et dispose d'une assurance de responsabilité civile obligatoire valides.

Le Passager est informé que cette déclaration de départ entraîne l'arrêt de la diffusion de la commande de Trajet sur les panneaux lumineux à destination des Conducteurs et par tout autre moyen électronique.

3.1.3. Prolonger ou renouveler l'affichage du Trajet commandé par le Passager

Au bout d'un certain temps, si le Passager n'est pas automatiquement détecté comme étant encore à l'arrêt, il est informé sur l'Interface Utilisateur de l'heure à laquelle la commande de Trajet expirera, entraînant la disparition de la demande des panneaux lumineux et de l'Application.

Le Passager peut prolonger la commande de Trajet sur l'Interface Utilisateur.

Dans le cas où la commande de Trajet a déjà expiré, et sous réserve que l'expiration n'ait pas eu lieu plus de vingt (20) minutes auparavant, le Passager pourra renouveler la commande de Trajet selon les mêmes modalités.

La demande de renouvellement n'entraîne pas de frais supplémentaires. Sous réserve qu'elles soient réalisées avant l'expiration ou dans les vingt (20) minutes qui suivent, il n'y a pas de limite au nombre de demandes de renouvellement.

Au-delà de vingt (20) minutes suivant le désaffichage de la commande de covoiturage, le Passager est informé qu'il ne pourra plus procéder au renouvellement de la commande. Il devra procéder à une nouvelle commande selon la procédure décrite à la section « Choix et validation du trajet » entraînant un nouveau débit automatique du prix du Trajet.

3.1.4. Annulation du Trajet par le Passager

Le Passager peut annuler la commande de covoiturage depuis l'Interface Utilisateur tant que celle-ci est en cours d'affichage puis dans la limite de (vingt) 20 minutes après le dernier désaffichage.

En cas d'annulation du Trajet dans les conditions précédemment décrites, le Passager ne supportera aucun frais au titre du Trajet annulé et le montant du partage de frais sera reversé sur son compte Mangopay.

3.1.5 - Garantie départ

En cas d'indisponibilité de Conducteur pour le Trajet commandé, et sauf annulation du Trajet par le Passager, le Service garantit au Passager qu'un véhicule et un Conducteur professionnel sera mis à sa disposition pour effectuer le Trajet, sur les origines - destinations et horaires éligibles à cette garantie départ. Les origines - destinations et horaires sont indiqués sur le site internet, hors cas de force majeure, fait d'un tiers, mauvaise Utilisation du Service par l'Utilisateur et obligations contraires d'ordre public.

Le Conducteur professionnel prend en charge le Passager et effectue le Trajet dans les mêmes conditions d'utilisation du service pour le Passager.

3.2. Utilisation du Service par le Conducteur

3.2.1. Déclaration des Trajets effectués par le Conducteur

Le Conducteur a la possibilité de déclarer sur l'Application sa disponibilité à effectuer un Trajet en covoiturage, sous réserve que le Conducteur ait consenti à l'utilisation de ses données de localisation. Cette déclaration peut se faire au moment du départ ou en anticipation, pour donner plus de visibilité aux passagers sur le fait qu'il va effectuer un trajet.

Le Conducteur indique ou confirme notamment :

- l'Arrêt de covoiturage devant lequel il passe au début de son Trajet,
- l'Arrêt de covoiturage devant lequel il passe à la fin de son Trajet,
- les éventuels arrêts intermédiaires devant lesquels il passe au cours de son Trajet,
- son horaire de départ.

Lorsque le Conducteur débute un trajet, il s'engage à aller récupérer les passagers en attente aux arrêts qu'il a déclaré desservir, tant que les demandes des passagers sont réalisées avant le passage du conducteur au niveau de l'arrêt. Si le Service constate une absence anormale et/ou répétée de la prise en charge des Passagers, Ecov peut contacter le Conducteur afin d'en comprendre la raison. Si la situation présente un risque de perturbation du Service et perdue malgré l'avertissement transmis au Conducteur, Ecov se réserve le droit de suspendre ou de supprimer le Compte Utilisateur du Conducteur susvisé, dans le respect des présentes CGVU.

Le conducteur peut se tenir au courant des passagers en attente en regardant les panneaux à messages variables installés le cas échéant aux arrêts ou en amont de ceux-ci et/ou l'écran de l'application qui indique les passagers en attente aux différents arrêts. Des notifications sont également transmises au conducteur.

Le Conducteur s'efforce de prendre en charge autant de Passagers présents à l'arrêt que la capacité de son véhicule le lui permet, dans l'ordre d'arrivée des passagers, sauf si un autre conducteur est présent à l'arrêt, auquel cas les passagers se répartissent entre les conducteurs.

Le Conducteur est informé que des passagers peuvent faire une demande en ayant une trottinette ou un vélo pliant qu'ils souhaitent embarquer dans la voiture. Dans ce cas, le Conducteur s'efforce de prendre en charge cette trottinette ou ce vélo pliant, dans la limite de la capacité de son véhicule.

Dans le cas où un Passager indique au Service qu'il souhaite réaliser un Trajet correspondant au Trajet déclaré par le Conducteur, la proposition au Conducteur de mise en relation pourra se matérialiser par des alertes par SMS, e-mail ou sur l'Application. Le Conducteur peut aussi être appelé ponctuellement par le support du Service pour les mêmes fins.

3.2.2. Prise en charge d'un passager

Lorsqu'un Conducteur est informé d'une commande de Trajet, sur les panneaux lumineux mis en place dans le cadre du Service, ou par tout autre moyen électronique, notamment s'il a déclaré un trajet, le Conducteur se rend à l'Arrêt de covoiturage concerné et se signale au(x) Passager(s).

Le(s) Passager(s) valide alors la prise en charge et le Conducteur peut bénéficier d'une indemnité correspondant à un partage de frais, une fois le trajet validé (voir article 4).

En cas de non-respect des prescriptions de réalisation du Trajet, le Conducteur s'expose à la suppression des indemnisations auxquelles il peut prétendre pour le Trajet voire à la résiliation de son Compte Utilisateur.

3.3. Alertes

Ecov peut envoyer aux Utilisateurs des alertes par SMS, e-mail ou push via l'Application, dans le but de les informer de manière générale sur le Service et ses évolutions ou de manière spécifique en correspondance avec leur besoin d'usage du Service. Ils ont la possibilité de définir leurs préférences de réception de ces alertes (y compris leur opposition à les recevoir) depuis leur Compte Utilisateur ou les réglages de leur téléphone.

3.4. Support

En cas de difficulté dans l'utilisation du Service, de quelque nature que ce soit, ou pour toute question, l'Utilisateur peut contacter le support du Service.

Le support est assuré :

- par email à l'adresse support@heleman.fr;
- par un service de chat disponible sur le Site et l'Application ;
- par téléphone, au numéro suivant : 04 81 69 51 00.

En cas d'urgence vitale ou de risque pour sa sécurité, l'Utilisateur doit contacter les services d'urgence en appelant le 112.

3.5. Droit de rétractation

Conformément à la législation applicable, les Utilisateurs disposent d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours qui court à compter de la souscription au Service, laquelle est définie par la date de création du compte utilisateur. Dans le cas où l'Utilisateur souhaiterait faire usage de cette faculté de rétractation, il devra adresser un courrier en ce sens à Ecov. A cet effet, il pourra utiliser le formulaire de rétractation annexé aux présentes CGVU ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter. Ce formulaire devra être envoyé par voie postale ou par voie électronique aux adresses indiquées à l'article 11 Contact.

Le Conducteur qui exerce son droit de rétractation pourra récupérer les indemnités qui lui auront été versées sur son compte MangoPay conformément à l'article 2.7. « Suppression de l'accès et du Compte Utilisateur ».

Le Compte Utilisateur sera supprimé conformément aux modalités de l'article 2.7. « Suppression de l'accès et du Compte Utilisateur ».

La souscription au Service étant gratuite, aucun montant ne sera remboursé aux Utilisateurs.

Article 4. Modalités de paiement du Service

4.1. Participation aux frais du Conducteur

Le Service est à destination de particuliers agissant à titre non professionnel et non commercial, le covoiturage reposant sur un partage des frais entre Conducteur et Passager(s) conformément à l'article L. 3132-1 du code des transports. Ce partage prend la forme d'une participation aux frais du Conducteur par le Passager suivant le Trajet effectué. Elle ne représente en aucun cas une rémunération.

La participation aux frais est calculée automatiquement lors de l'entrée de la destination souhaitée par le Passager sur l'Application ou le Parcours SMS.

Sur certaines origines-destinations, Ecov se réserve le droit d'octroyer une somme supplémentaire au Conducteur. Le montant total versé au Conducteur dans le cadre

du Trajet respectera toutefois les conditions de partage des frais et constituera à ce titre un acte de covoiturage.

Le montant de la participation aux frais est susceptible de varier selon le point de départ du Trajet. Les montants applicables à chaque point de départ d'un Trajet sont accessibles sur le Site. En outre, les covoitureurs (Conducteur et Passager) se voient préciser le montant applicable au Trajet qu'ils souhaitent réaliser préalablement à la réalisation de ce Trajet.

Il est précisé qu'en tout état de cause, les indemnités perçues par le Conducteur au cours d'un Trajet ne pourront être supérieures au barème forfaitaire mentionné au 3° de l'article 83 du code général des impôts (Article R3132-1 du code des transports), excepté pour les déplacements dont la distance est inférieure à 15km et dans la limite de deux déplacements par jour et par conducteur (Article L1231-15 du code des transports).

Les Passagers sont informés que la demande d'un Conducteur de paiement d'une somme supplémentaire à celle indiquée sur l'Interface Utilisateur au titre du Trajet est contraire aux présentes CGVU et ne relève pas de la responsabilité d'Ecov.

4.2. Frais d'accès au Service

Aucun frais de service ne sera appliqué aux Utilisateurs.

4.3 Indemnisation du Conducteur pour la réalisation du Trajet

4.3.1 Indemnisation du Conducteur pour la prise d'un Passager

Lorsqu'il emmène un Passager en covoiturage par la réalisation d'un Trajet, un Conducteur peut bénéficier d'une indemnité correspondante à un partage de frais, conformément à la réglementation, à condition que le Conducteur ait un trajet en cours dans l'application au moment où le passager valide la prise en charge.

Le Conducteur est crédité, sur son compte de paiement Mangopay, du montant du Trajet dès que le Trajet a été validé.

Les restrictions suivantes sont appliquées :

- Le Conducteur ne peut percevoir le partage de frais pour la prise d'un Passager que dans la limite d'un (1) Trajet par heure par passager.

- Cas d'échange de rôle : Le conducteur (personne A) ne peut percevoir le partage de frais pour la prise d'un Passager (personne B) moins d'une (1) heure après avoir lui-même été pris en charge en tant que passager (personne A) par ce conducteur (personne B).
- Le Conducteur ne peut percevoir le partage de frais pour la prise d'un Passager que dans la limite de six (6) prises en charge par jour. Les prises en charges suivantes sont non indemnisées.

En cas de non-respect de ces restrictions, le Conducteur s'expose à la suppression des indemnités auxquelles il peut prétendre pour le Trajet voire à la suspension de son Compte Utilisateur.

4.3.2. Indemnité sièges libres versée au Conducteur

Lorsque le Conducteur déclare et réalise via l'Application un Trajet, dans les modalités définies à l'article 2 et avec une géolocalisation en temps réel, il peut recevoir une indemnité sièges libres aux conditions suivantes :

- l'Arrêt d'origine et l'Arrêt de destination ouvrent droit à l'indemnité sièges libres ;
- Le Conducteur passe à proximité de l'Arrêt d'origine pendant les heures d'éligibilité à l'indemnité sièges libres et passe à proximité de l'arrêt de destination.

Les origines-destinations, horaires éligibles, et montants unitaires par Trajet de l'indemnité sièges libres sont indiquées sur le Site Internet.

Le Conducteur ne peut percevoir l'indemnité sièges libres que dans la limite d'une (1) indemnité Trajet par heure maximum (délai entre la fin du premier trajet et le début du deuxième) et de 2 indemnités sièges libres par jour maximum.

Le Conducteur est crédité du montant sur son compte Mangopay, dès que le Trajet est considéré réalisé.

Article 5. Responsabilité d'Ecov au titre de la fourniture du Service

Ecov fournit exclusivement un service d'intermédiation entre Utilisateurs et, à ce titre, n'est pas partie à l'accord intervenant entre le Conducteur et le(s) Passager(s) pour la réalisation du Trajet.

En sa qualité d'intermédiaire en covoiturage, Ecov se limite à faciliter l'accès au Service. À ce titre, Ecov est uniquement tenu à une obligation de moyens dans la fourniture du Service.

En sa qualité d'intermédiaire, Ecov ne saurait voir sa responsabilité engagée au titre du déroulement effectif d'un Trajet, et notamment du fait :

- de l'absence de conducteurs pour le trajet souhaité,
- d'informations erronées communiquées par le Conducteur ou le Passager quant au Trajet et à ses modalités ;
- de l'annulation ou la modification d'un Trajet par un Conducteur ou un Passager ;
- du comportement de ses Utilisateurs ou d'une personne non-inscrite pendant, avant, ou après le Trajet.

Ecov ne saurait non plus être tenue pour responsable des conditions de déroulement d'un Trajet ou d'un dommage subi par un Utilisateur dans le cadre d'un Trajet, en incluant les dommages résultant de l'absence de prise en charge par l'assurance du Conducteur des Passagers au cours d'un Trajet.

De même, Ecov ne saurait être tenue pour responsable en cas de méconnaissance des Utilisateurs de leurs obligations respectives au titre des présentes CGVU ou du comportement des Utilisateurs dans le cadre de l'utilisation du Service.

En particulier, Ecov ne saurait être responsable d'une utilisation frauduleuse du Service par les Utilisateurs.

Ecov ne pourra en aucun cas être tenue responsable des informations communiquées par les Utilisateurs qui pourraient être erronées ou frauduleuses.

Ecov se réserve le droit de suspendre le Service, sur les Interfaces Utilisateur, en cas d'opérations techniques ou de maintenance, que ces dernières soient évolutives, curatives ou préventives. Ecov s'engage à informer les Utilisateurs par tout moyen à leur disposition en cas d'interruption ou de suspension du Service et à effectuer les opérations nécessaires dans les meilleurs délais. La responsabilité d'Ecov ne saurait être engagée en cas de suspension ou d'interruption du Service pour quelque cause que ce soit.

Article 6. Engagement des Utilisateurs

6.1. Engagement général des Utilisateurs

Les Utilisateurs s'engagent à respecter les dispositions des présentes CGVU.

Les Utilisateurs sont informés et reconnaissent qu'Ecov intervient seulement en tant qu'intermédiaire entre eux dans le cadre de l'utilisation du Service.

A ce titre, les Utilisateurs agissent sous leur pleine et entière responsabilité dans le cadre de l'utilisation du Service, que ce soit avant, pendant ou après la durée du Trajet. Ils s'engagent à prendre les précautions d'usage pour ne pas se mettre en danger ou mettre en danger les autres usagers de la route. Plus particulièrement, pendant un Trajet, chaque Utilisateur s'engage à ne pas être sous l'emprise de l'alcool, de stupéfiants, de médicaments psychotropes, de toute autre substance illicite, à ne transporter aucune substance illicite ou dangereuse et à adopter, en toute circonstance, un comportement respectueux et responsable.

En tout état de cause, conformément aux dispositions législatives et réglementaires applicables, ainsi qu'à l'article 7.1 des présentes CGVU, Ecov ne saurait être responsable d'un quelconque dommage subi par un Utilisateur pendant l'utilisation du Service.

L'Utilisateur doit, en outre, respecter toutes les lois et réglementations applicables tout au long de l'Utilisation du Service notamment liés au code de la route et ne pas utiliser le Service à des fins illicites ou à d'autres fins que celles visées par le Service dans les présentes CGVU. L'Utilisateur s'engage à ne pas entraver la bonne exécution du service et à avoir un comportement poli, courtois et respectueux avec les autres Utilisateurs ainsi qu'avec le personnel du Service, notamment avec le Support du Service. Ecov se réserve le droit de restreindre l'accès au Service de l'Utilisateur, sans préavis, en cas de comportement inapproprié, à bord du véhicule.

En période de crise sanitaire, l'Utilisateur, Passager comme Conducteur, doit se conformer aux directives gouvernementales sur le covoiturage. L'Utilisateur est seul responsable de la connaissance et du respect des consignes officielles relatives à la pratique du covoiturage. Le Service ne pourra être tenu responsable d'un non-respect des consignes ou d'une connaissance insuffisante par l'Utilisateur.

6.2 Engagement du Conducteur

Le Conducteur s'engage notamment à :

- disposer d'un véhicule léger à moteur à quatre roues ;
- utiliser le Service à des fins strictement personnelles, non professionnelles et non commerciales ; à cet égard, il s'engage à fournir à Ecov, sur simple demande, tout document de nature à attester qu'il est autorisé à utiliser ce véhicule dans le cadre du Service et à ne pas réclamer d'argent au Passager ;

- ne pas utiliser le véhicule éventuellement mis à sa disposition par son employeur, sauf autorisation expresse de ce dernier;
- disposer d'un permis de conduire valide et de l'assurance responsabilité civile obligatoire valable pour le véhicule utilisé dans le cadre du covoiturage. A titre informatif, Ecov invite les Utilisateurs à vérifier que leur assurance responsabilité civile couvre, par exemple, les Trajets du domicile au lieu de travail et à informer leur compagnie d'assurance de l'exercice du covoiturage. En outre, les Utilisateurs Conducteurs devront transmettre leur certificat d'assurance à Ecov sur simple demande ;
- s'assurer que cette assurance de responsabilité civile obligatoire ne contient aucune clause restrictive qui pourrait empêcher la couverture du Passager ;
- communiquer à Ecov ou tout Passager qui lui en fait la demande, sa carte d'identité ou tout document de nature à attester de son identité.
- demeurer le conducteur du véhicule pendant le Trajet ;
- présenter son permis de conduire et son assurance responsabilité civile obligatoire, ainsi que sa carte grise au Passager, si ce dernier en fait la demande ; le Conducteur s'engage à fournir une copie de ces documents à Ecov, sur simple demande ;
- utiliser un véhicule de tourisme, de maximum 7 places assises, en parfait état de fonctionnement, à l'exclusion de tout véhicule dit « sans permis », disposant de ceintures de sécurité sur les sièges proposés aux Passagers, et entretenu conformément aux usages et aux dispositions législatives et réglementaires applicables ;
- respecter les dispositions du code de la route ; en particulier, le Conducteur s'engage à respecter les règles relatives à l'utilisation des téléphones portables lors de la conduite de son véhicule ;
- prendre en charge le(s) Passager(s) ayant effectué(s) une demande de Trajet, lorsque il(s) se situe(nt) aux arrêts de passage déclarés par le Conducteur sur l'Application. Si la situation présente un risque de perturbation du Service et perdure malgré l'avertissement transmis au Conducteur, le Service se réserve le droit de suspendre ou supprimer le Compte Utilisateur du Conducteur susvisé, dans le respect des présentes CGVU ;
- prévenir le Passager en cas de retard ou d'indisponibilité, dans le cas où il avait été mis en relation avec ce Passager directement par le Service et qu'il avait accepté la réalisation du Trajet ;

6.3 Engagement

Le Passager s'engage à :

- avoir une attitude respectueuse et sécuritaire pendant la durée du Trajet de manière à ne pas gêner ou à ne pas perturber la conduite ou la concentration du Conducteur pendant le Trajet ;
- ne transporter, lors d'un Trajet, aucun objet, marchandise, substance, animal de nature à gêner la conduite et la concentration du Conducteur ou dont la nature, la possession ou le transport serait contraire aux dispositions légales en vigueur ;
- respecter la propreté et l'état matériel du véhicule du Conducteur ;
- vérifier si le Conducteur est bien inscrit au service et qu'il est titulaire d'un permis de conduire, carte grise et d'une assurance de responsabilité civile obligatoire valides ;
- communiquer à Ecov ou tout Conducteur qui lui en fait la demande, sa carte d'identité ou tout document de nature à attester de son identité.

Article 7. Données personnelles

Les données personnelles recueillies par Ecov sont utilisées exclusivement dans le cadre du service de covoiturage dans le respect de la réglementation en vigueur. A cet égard, Ecov prend toutes les mesures nécessaires pour assurer la protection et la confidentialité des données à caractère personnel qui lui sont transmises par l'Utilisateur.

7.1. Responsable de traitement et destinataires des données personnelles

Les données à caractère personnel de l'Utilisateur recueillies par Ecov font l'objet d'un traitement au sens de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique et aux libertés et du Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données, dit « RGPD » aux fins d'exécution du service de covoiturage proposé sur le Site (notamment pour la gestion et l'accès au Compte Utilisateur). Ces données à caractère personnel peuvent être communiquées à des tiers, pour la gestion des notifications et mails, des comptes de paiement, de registres centralisés de preuves de covoiturage. Ces tiers ne peuvent utiliser ces données qu'à ces mêmes fins en qualité de sous-traitant tel que défini par les textes susvisés. Les données collectées peuvent aussi être transmises aux administrations publiques afin de respecter les obligations réglementaires d'Ecov. L'Utilisateur peut prendre

connaissance des données collectées sur simple demande effectuée à l'adresse du support indiquée ci-dessus.

Le Responsable du Traitement au sens du RGPD est Ecov.

7.2. Spécificité concernant les données de trajet et la transmission au registre de preuves de covoiturage

Dans le respect de la réglementation applicable au traitement des données personnelles, les informations de trajet pourront être utilisées pour :

- améliorer la qualité du Service et notamment affiner les estimations de temps d'attente au niveau d'un Arrêt de covoiturage donné vers une destination donnée ;
- être communiquées, de manière partiellement anonymisées (en particulier s'agissant du nom de famille), à un Passager qui souhaiterait anticiper la réalisation d'un Trajet, par consultation de l'Application ou du Site ;
- détecter la fraude et le non-respect des présentes CGU.

Les données concernant les Trajets réalisés sont par ailleurs transmises au Registre de Preuve de covoiturage, tiers de confiance entre les opérateurs privés de covoiturage et les collectivités, mis en œuvre par la Direction générale des infrastructures, des transports et des mobilités, pour certifier les trajets de covoiturage.

7.3. Droit des personnes concernées

L'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données à caractère personnel le concernant, ainsi que d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après sa mort. L'Utilisateur peut également demander la communication de ses données personnelles dans un format ouvert et lisible par machine afin de pouvoir les réutiliser pour des fins personnelles et le cas échéant les transmettre auprès de l'organisme de son choix. Il peut exercer ces droits en utilisant les moyens de communication tels que prévus à l'article 11.

Par ailleurs, l'Utilisateur est informé que conformément aux dispositions applicables, il dispose d'un droit d'opposition à ce que les données le concernant soient utilisées

à des fins de prospection, notamment commerciale. Ce droit peut s'exercer en utilisant les moyens de communication tels que prévus à l'article 11.

7.4. Durée de conservation

Les données personnelles de l'Utilisateur sont conservées pendant une période de 5 ans. Au-delà, Ecov se réserve le droit de conserver ses données d'activité par anonymisation, notamment Trajets conducteurs et passagers. L'anonymisation consiste à affecter aux données de l'Utilisateur un identifiant unique, qui ne permet pas de déterminer l'identité de l'Utilisateur avec les données conservées.

7.5. Conversations téléphoniques avec le support du Service

Les conversations téléphoniques avec le support du Service sont enregistrées pour des besoins de formation et d'amélioration de la qualité du service. L'Utilisateur peut s'opposer à l'enregistrement des conversations au début ou au cours de l'appel. Les enregistrements sont conservés pendant une période de deux mois.

7.6. Cookies

7.6.1. Cookies Ecov

Le Site est conçu pour être particulièrement attentif aux besoins et attentes des Utilisateurs. C'est entre autres pour ces raisons qu'Ecov fait usage de cookies. Le cookie est un enregistrement d'information déposé par Ecov sur l'ordinateur de l'Utilisateur en cas d'utilisation du Service sur le Site.

Lors de sa première visite sur le Site, l'Utilisateur est informé par un bandeau d'information spécifique des conditions de mise en place et d'utilisation des cookies d'Ecov.

Il est possible de désactiver les cookies à tout moment. Les Utilisateurs sont informés que la majorité des navigateurs décrivent et mettent à disposition des Utilisateurs la procédure à suivre pour que le navigateur refuse les cookies.

7.6.2. Cookies tiers

Lors de l'accès au Site, un ou plusieurs cookies de sociétés partenaires d'Ecov sont susceptibles d'être placés dans l'ordinateur. Ces cookies tiers ont pour finalité d'identifier les centres d'intérêt au travers des Trajets effectués via le Service, de

collecter des données de navigation afin de personnaliser l'offre publicitaire qui est adressée en dehors du Site ainsi que de réaliser un suivi statistique de l'utilisation du Service.

Dans le cadre d'un tel partenariat publicitaire, Ecov peut être amené à transmettre au partenaire des données relatives à l'Utilisateur et issues de l'utilisation du Site.

L'installation des cookies tiers est soumise au consentement préalable de l'Utilisateur. Lors de sa première visite sur le Site, l'Utilisateur est informé par bandeau d'information spécifique sur les conditions de mise en place et d'utilisation des Cookies Ecov.

Ecov n'a aucun accès et n'exerce aucun contrôle sur les cookies tiers. Toutefois, Ecov veille à ce que les sociétés partenaires traitent les informations collectées sur le Site exclusivement pour les besoins du Site, dans le respect de la législation applicable, et s'engagent à mettre en œuvre des mesures appropriées de sécurisation et de protection de la confidentialité des données.

7.7. Hébergement du Site

Les informations relatives à l'hébergement du Site sont disponibles sur la page Internet du Site relative aux mentions légales.

Article 8. Propriété intellectuelle

Ecov ou Pôle Métropolitain du Genevois Français sont titulaires exclusifs de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au Service.

Ecov ou Pôle Métropolitain du Genevois Français accordent à l'Utilisateur une licence non exclusive, personnelle et non cessible d'Utilisation des Services, pour son usage personnel et privé, à titre non commercial et conformément aux finalités des Services.

À l'exception de la licence prévue au présent article, l'accès au Service ne confère aucun droit à l'Utilisateur sur les droits de propriété intellectuelle relatifs au Service ou sur une quelconque partie de ses éléments qui restent la propriété exclusive d'Ecov ou Pôle Métropolitain du Genevois Français.

Sauf dispositions explicites signalées dans le présent document, l'Utilisateur ne peut, en aucun cas, reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter, sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, tout ou partie du Service sans l'autorisation écrite préalable de d'Ecov ou Pôle Métropolitain du Genevois Français.

L'exploitation non préalablement autorisée par Ecov ou Pôle Métropolitain du Genevois Français et non-conforme à la description des Services dans le cadre des présentes CGU - à quelque titre que ce soit - de tout ou partie du Service, pourra faire l'objet de toute action appropriée, notamment d'une action en contrefaçon ou plus généralement de toute autre action devant les tribunaux compétents.

Article 9. Accessibilité et modifications des CGVU

A tout moment, l'Utilisateur peut consulter les CGVU qui lui sont applicables via le Site.

Les CGVU applicables sont celles en vigueur à la date de la connexion et de l'Utilisation du Service par l'Utilisateur.

Ecov se réserve le droit de modifier les présentes CGVU à tout moment pendant toute la durée d'adhésion de l'Utilisateur au Service.

Les nouvelles CGVU sont notifiées à l'Utilisateur par email ou tout autre moyen électronique avant leur entrée en vigueur. Elles mentionnent leur date de mise à jour. La poursuite de l'utilisation du Service est subordonnée à l'acceptation des nouvelles CGVU.

L'Utilisateur pourra s'opposer aux modifications des présentes CGVU notifiées par Ecov avant leur prise d'effet et résilier le Compte Utilisateur.

9.1. Eventuelles Opérations expérimentales ou Opérations promotionnelles

Le Service pourra décider de procéder à la réalisation d'Opérations expérimentales et/ou d'Opérations promotionnelles, telles que définies dans les présentes CGVU.

Ces Opérations auront vocation à aider à l'émergence du service, soit par la réalisation de tests, soit par la réalisation d'action de communication à visée promotionnelle.

Ces Opérations peuvent induire des conditions supplémentaires, additionnelles aux présentes CGVU. Ces conditions sont définies spécifiquement et sont validées par et communiquées aux Utilisateurs qui souhaiteront participer aux dites Opérations.

Article 10 Contact

Toute notification (contestation ou réclamation de la part des Utilisateurs à l'encontre d'Ecov, information sur les services proposés sur le Site, tout échange entre Ecov et les Utilisateurs, toute question relative à l'utilisation du Service , etc...) devra se faire par courrier postal à l'adresse suivante :

- Ecov
- 3 Rue Maya Angelou
- 44200 Nantes

L'Utilisateur accepte que certaines notifications puissent être effectuées :

- par voie électronique à l'adresse suivante : support@heleman.fr
- par téléphone au numéro suivant (appel non surtaxé) : 04 81 69 51 00

Ecov s'engage à répondre dans les meilleurs délais.

L'adresse de courrier électronique de l'Utilisateur sera celle renseignée, le cas échéant, sur son Compte Utilisateur.

Les courriers électroniques ainsi échangés au titre de l'utilisation du Service auront valeur probante. Les Notifications effectuées par voie électronique seront réputées reçues à la date de l'envoi de la Notification et/ou à la date de publication sur le Site.

Le numéro de téléphone de l'Utilisateur sera celui renseigné sur son Compte Utilisateur.

L'Utilisateur reconnaît et accepte le caractère probatoire des sms échangés avec Ecov dans le cadre de la souscription au Service.

Article 11. Non renonciation

Le fait pour Ecov ou un Utilisateur de ne pas invoquer à l'encontre de l'autre partie l'une quelconque des dispositions des présentes CGVU ne saurait être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une desdites dispositions.

Article 12. Nullité

Au cas où l'une quelconque des stipulations des présentes CGVU serait reconnue nulle en vertu d'une loi, d'un règlement ou d'une décision judiciaire, elle sera réputée

non écrite. Cependant, les autres stipulations des présentes CGVU resteraient en vigueur. En tout état de cause, Ecov s'efforcera de remplacer les stipulations reconnues nulles par des stipulations les plus proches possibles.

Article 13. Droit applicable et tribunal compétent

Les présentes CGVU sont soumises au droit français et appliquées conformément à celui-ci.

En cas de litige entre les Utilisateurs et Ecov s'agissant des présentes CGVU et notamment s'agissant de leur conclusion, exécution, interprétation, résiliation, le litige pourra faire l'objet d'une tentative de résolution amiable directement auprès d'Ecov par le biais d'une réclamation écrite envoyée selon les modalités définies à l'article 11.

Par ailleurs, l'Utilisateur est informé de la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, en utilisant la plateforme de résolution des litiges mise en ligne par la Commission Européenne.

L'Utilisateur peut notamment saisir gratuitement un conciliateur de justice. La liste des conciliateurs de justice est disponible à l'adresse suivante :

<http://www.conciliateurs.fr>

A défaut de résolution amiable dans un délai de quatre-vingts dix (90) jours, le litige pourra être porté devant les juridictions compétentes.

ANNEXE 1 – FORMULAIRE DE RETRACTATION

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

À l'attention de **Ecov, service HÉLÉMAN**

Adresse mail : support@heleman.fr

Numéro de téléphone : 04 81 69 51 00

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la souscription au Service HÉLÉman :

Souscrit le : ... / ... / ...

Nom et prénom de l'Utilisateur : ...

Numéro de téléphone portable utilisé lors de la souscription au Service : ...

Adresse de l'Utilisateur : ...

(*) Rayez la mention inutile

Signature du (des) consommateur(s) :

Date :

ANNEXE 2 – FORMULAIRE D'AUTORISATION PARENTALE

Je soussigné(e), M/Mme..... autorise mon enfant âgé de..... ans dont je suis le Père / la Mère / le(s) RESPONSABLE(S) LÉGAL(AUX) à utiliser le service HÉLÉman.

Par la présente, je reconnais connaître les risques liés à un transport en voiture et je donne mon accord pour que mon enfant utilise le service HÉLÉman.

LE MINEUR :

NOM/PRÉNOM :

DATE DE NAISSANCE :

SON PÈRE / SA MÈRE / le(s) RESPONSABLE(S) LÉGAL(AUX) :

NOM/PRÉNOM :

ADRESSE COMPLÈTE :

.....

.....

TÉL MOBILE : TÉL DOMICILE : TÉL PRO :

EMAIL :

PERSONNE À PRÉVENIR EN CAS D'URGENCE (si différent) :

NOM/PRÉNOM :

ADRESSE COMPLÈTE :

.....
.....

TÉL MOBILE : TÉL DOMICILE : TÉL PRO :

EMAIL :

Fait à :

Le :

Signature :