

TAXIS SELECT

Conditions Générales de Commande en Ligne & Conditions Générales d'Utilisation

En vigueur à compter du 1^{er} janvier 2025

Préambule

Taxis Select propose un service de mise en relation entre des clients et des chauffeurs de taxi agréés, via une application, un portail de réservation en ligne et/ou un service téléphonique dédié. Taxis Select agit en qualité d'intermédiaire de réservation et ne réalise pas elle-même les prestations de transport.

Chaque chauffeur affilié exerce son activité en son nom propre, avec les autorisations professionnelles requises, et demeure seul responsable de l'exécution matérielle de la course, du respect de la réglementation applicable aux taxis et de la sécurité du transport.

Les présentes conditions ont pour objet de définir les modalités de commande, d'utilisation de la Plateforme, de traitement des données personnelles, ainsi que les droits et obligations des Clients et de Taxis Select.

Définitions

- Client :** toute personne physique ou morale utilisant la Plateforme ou le service téléphonique Taxis Select pour rechercher ou réserver un taxi.
- Chauffeur :** conducteur de taxi agréé, indépendant ou affilié, réalisant la prestation de transport sous sa propre responsabilité.
- Commande :** demande enregistrée par Taxis Select en vue de rechercher un taxi disponible pour une prise en charge immédiate ou planifiée.
- Plateforme :** l'application mobile, le portail web et tout service numérique exploité par Taxis Select.
- Service :** le service de mise en relation et de suivi de demande proposé par Taxis Select.

Conditions Générales de Commande en Ligne

Article 1 Acceptation des Conditions Générales

Toute commande passée via la Plateforme, par téléphone ou par tout autre canal mis à disposition par Taxis Select implique l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales. Le Client reconnaît en avoir pris connaissance préalablement à sa commande.

Les présentes Conditions Générales constituent l'intégralité de l'accord entre le Client et Taxis Select concernant le Service. Les données enregistrées par les systèmes de Taxis Select, sauf preuve contraire, constituent la preuve des commandes, échanges et opérations réalisées.

Article 2 Description du Service de Réservation

2.1 Nature de la demande

Une commande correspond à l'enregistrement d'une demande de recherche de taxi, pour une prise en charge immédiate ou à une heure convenue. Elle ne constitue pas, sauf confirmation explicite, la garantie qu'un taxi identifié sera disponible à l'heure demandée.

Taxis Select met en œuvre les moyens raisonnables pour transmettre la demande aux chauffeurs disponibles dans la zone concernée. Le Service est proposé principalement à Paris et en Île-de-France, sous réserve de disponibilité des chauffeurs et des contraintes opérationnelles.

En cas de forte demande, grève, manifestation, intempéries, embouteillages exceptionnels, panne technique, indisponibilité réseau ou tout autre événement perturbant l'activité, Taxis Select peut limiter temporairement les commandes acceptées, informer le Client d'un délai anormal ou signaler l'impossibilité de traiter la demande.

En cas de perturbation exceptionnelle, Taxis Select peut limiter ou refuser temporairement les commandes.

2.2 Confirmation, modification et annulation

Le Client doit fournir des informations exactes : nom, numéro de téléphone, adresse précise de prise en charge, destination si demandée, horaire souhaité, nombre de passagers, besoins particuliers et éventuels bagages volumineux.

Toute modification substantielle d'une commande peut nécessiter une nouvelle recherche de taxi. Le Client peut annuler sa demande tant qu'aucun chauffeur n'a commencé l'approche ou selon les règles affichées sur la Plateforme, le cas échéant.

En cas d'indisponibilité d'un taxi, le Client peut annuler la demande ou maintenir la recherche. Taxis Select ne pourra être tenue responsable d'un retard, d'une absence de taxi ou d'une impossibilité de traitement liée à l'indisponibilité des chauffeurs.

Article 3 Prise en Charge du Passager

Le Client s'engage à se présenter à l'adresse indiquée :

- dès l'arrivée du taxi pour une demande immédiate ;
- à l'heure convenue pour une réservation planifiée ;
- dans un lieu accessible, autorisé et suffisamment précis pour permettre au chauffeur d'identifier le point de rencontre.

Le Client doit rester joignable au numéro communiqué lors de la commande. À défaut de présence ou de réponse du Client, le chauffeur peut quitter les lieux après un délai d'attente

raisonnable, notamment cinq minutes après l'heure convenue, sauf indication contraire communiquée au Client.

Lorsque la réglementation l'autorise, des frais d'approche, de réservation, d'attente ou des suppléments peuvent être appliqués par le chauffeur conformément aux tarifs réglementés en vigueur.

Article 4 Prix, Estimations et Paiement

Les estimations de prix et de durée éventuellement communiquées par la Plateforme sont données à titre indicatif. Elles ne constituent pas un prix ferme ni un engagement contractuel, sauf mention expresse contraire.

Le prix final de la course est déterminé conformément à la réglementation applicable aux taxis, sur la base du compteur horokilométrique, des forfaits réglementaires éventuels et des suppléments autorisés.

Le paiement de la course se fait selon les moyens acceptés par le chauffeur et/ou indiqués sur la Plateforme. Lorsque le paiement est réalisé directement auprès du chauffeur, Taxis Select n'est pas partie à l'encaissement du prix de transport.

Toute contestation relative au montant de la course doit être adressée en priorité au chauffeur, sans préjudice de la possibilité de contacter le Service Client Taxis Select afin de faciliter le traitement de la réclamation.

Article 5 Obligations du Client

Le Client s'engage à utiliser le Service de bonne foi et à ne pas perturber son fonctionnement. Il s'interdit notamment de :

- communiquer des informations fausses, incomplètes ou trompeuses ;
- effectuer des réservations fictives, abusives ou répétées sans intention réelle de voyager ;
- adopter un comportement injurieux, menaçant, discriminatoire ou dangereux à l'égard d'un chauffeur ou du personnel Taxis Select ;
- déplacer le point de prise en charge sans en informer le chauffeur ou le Service Client ;
- utiliser le Service à des fins illicites ou contraires à l'ordre public.

En cas de manquement, Taxis Select peut suspendre ou résilier l'accès du Client au Service, sans préjudice de toute action visant à réparer le dommage subi.

Article 6 Responsabilité de Taxis Select

Taxis Select est tenue à une obligation de moyens au titre de la recherche et de la mise en relation avec un taxi disponible. Elle ne garantit ni la disponibilité permanente d'un chauffeur, ni l'absence de retard, ni la réalisation effective de la course par un chauffeur déterminé.

Taxis Select ne saurait être tenue responsable des dommages, retards, annulations, incidents ou inexécutions imputables au chauffeur, au Client, à un tiers, à un cas de force majeure ou à une cause extérieure au Service.

L'exécution de la prestation de transport relève de la responsabilité exclusive du chauffeur de taxi, lequel agit sous son propre statut professionnel et conformément à la réglementation applicable.

Article 7 Disponibilité du Service

Taxis Select s'efforce de rendre le Service accessible 24h/24 et 7j/7. Des interruptions peuvent toutefois survenir, notamment pour maintenance, mise à jour, surcharge, panne, incident de sécurité, défaillance d'un prestataire technique ou indisponibilité réseau.

Le Client reconnaît que l'utilisation de la Plateforme nécessite une connexion internet et un appareil compatible. Taxis Select ne peut être tenue responsable des difficultés liées à l'équipement, au navigateur, au système d'exploitation ou à la connexion du Client.

Article 8 Réclamations et Service Client

Pour toute question ou réclamation, le Client peut contacter le Service Client Taxis Select :

- par e-mail : reservationsclients@oranges.fr ;
- par courrier postal, à l'adresse qui devra être complétée dans les mentions légales de la société.

Afin de faciliter le traitement, toute réclamation doit préciser la date et l'heure de la commande, le numéro de commande le cas échéant, le numéro de téléphone utilisé, le point de prise en charge, ainsi qu'un descriptif clair de la situation.

Article 9 Médiation et Règlement des Litiges

En cas de litige, le Client est invité à contacter préalablement le Service Client afin de rechercher une solution amiable.

Conformément aux règles applicables à la médiation de la consommation, le consommateur peut saisir gratuitement le médiateur compétent après avoir adressé une réclamation écrite à Taxis Select et en l'absence de réponse satisfaisante ou de réponse dans un délai raisonnable. La saisine doit intervenir dans le délai maximal d'un an à compter de la réclamation écrite.

Médiateur indiqué : CMAP Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris, 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 Paris www.cmap.fr. Cette mention doit être vérifiée avant publication afin de confirmer que le médiateur désigné est bien compétent pour l'activité de Taxis Select.

À défaut de résolution amiable, les litiges seront soumis aux juridictions compétentes dans les conditions de droit commun. Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit français.

Article 10 Données Personnelles

Taxis Select traite les données personnelles nécessaires à la gestion des commandes, à la mise en relation avec les chauffeurs, au suivi du Service, à la gestion des réclamations, à la sécurité de la Plateforme et, le cas échéant, au respect de ses obligations légales.

Les données susceptibles d'être traitées comprennent notamment : identité, coordonnées, numéro de téléphone, adresse de prise en charge, destination si renseignée, historique de commandes, échanges avec le Service Client et données techniques de connexion.

Le Client dispose, selon les conditions prévues par la réglementation, de droits d'accès, de rectification, de effacement, de opposition, de limitation du traitement, de portabilité et du droit de définir des directives relatives au sort de ses données après son décès.

Pour exercer ses droits, le Client peut contacter Taxis Select à l'adresse contact@taxis-select.fr. Une pièce justificative d'identité pourra être demandée en cas de doute raisonnable sur l'identité du demandeur.

Les données sont conservées pendant une durée proportionnée aux finalités poursuivies. Les données de commande peuvent être conservées en base active pendant la durée nécessaire au suivi de la relation commerciale, puis archivées lorsque cela est requis pour la preuve, la comptabilité, la sécurité ou la gestion d'un éventuel contentieux.

Le Client peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL si les conditions d'exercice de ses droits ne lui paraissent pas satisfaisantes.

Article 11 Propriété Intellectuelle

La Plateforme, les marques, logos, textes, bases de données, interfaces, éléments graphiques, programmes, fonctionnalités et contenus exploités par Taxis Select sont protégés par les droits de propriété intellectuelle. Toute reproduction, représentation, adaptation, extraction ou exploitation non autorisée est interdite.

Article 12 Modification des Conditions Générales

Taxis Select peut modifier les présentes Conditions Générales afin de tenir compte de l'évolution du Service, de la réglementation ou de son organisation. La version applicable est celle en vigueur au jour de la commande ou de l'utilisation de la Plateforme.

En cas de modification substantielle, Taxis Select s'efforcera de informer les Clients par tout moyen approprié, notamment par notification sur la Plateforme ou par e-mail.

Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme

Article 13 Objet des CGU

Les présentes CGU encadrent l'accès et l'utilisation de l'application mobile, du portail web et des services numériques Taxis Select. Toute utilisation de la Plateforme implique l'acceptation des présentes CGU.

Article 14 Accès à la Plateforme

L'accès à la Plateforme est ouvert aux personnes physiques majeures et aux personnes morales disposant de la capacité juridique. L'utilisation de la Plateforme est gratuite ; seules les prestations de transport et éventuels frais autorisés peuvent être facturés.

Pour utiliser la Plateforme, le Client doit disposer d'un appareil compatible, d'une connexion internet suffisante et, le cas échéant, d'un compte utilisateur comportant des informations exactes et à jour.

Article 15 Compte Utilisateur et Sécurité

Le Client est responsable de la confidentialité de ses identifiants. Toute opération réalisée depuis son compte est présumée effectuée par lui, sauf preuve contraire.

En cas de perte, de vol, de suspicion d'accès non autorisé ou d'utilisation frauduleuse, le Client doit informer Taxis Select sans délai afin que les mesures appropriées puissent être prises.

Taxis Select peut suspendre ou supprimer un compte en cas d'usage frauduleux, abusif, contraire aux présentes CGU, susceptible de porter atteinte au Service, aux chauffeurs, aux autres utilisateurs ou à des tiers.

Article 16 Comportements Interdits sur la Plateforme

Il est strictement interdit de :

- accéder ou tenter d'accéder frauduleusement aux systèmes, comptes ou données de Taxis Select ;
- contourner les mesures de sécurité ou perturber le fonctionnement normal de la Plateforme ;
- extraire, copier, reproduire ou exploiter les contenus ou données de la Plateforme sans autorisation ;
- utiliser un robot, script, outil automatisé ou procédé de collecte massive non autorisé ;
- publier ou transmettre un contenu illicite, injurieux, diffamatoire, discriminatoire, menaçant ou portant atteinte aux droits de tiers.

Article 17 Liens Hypertextes et Services Tiers

La Plateforme peut contenir des liens vers des sites, applications ou services exploités par des tiers. Taxis Select n'exerce aucun contrôle sur ces contenus et décline toute responsabilité concernant leur disponibilité, exactitude, sécurité ou conformité.

Article 18 Limitation de Responsabilité liée à l'Usage de la Plateforme

Taxis Select ne saurait être tenue responsable des dommages résultant d'une utilisation non conforme de la Plateforme, d'un dysfonctionnement de l'équipement du Client, d'une interruption temporaire du Service, d'une perte de connexion, d'une erreur de saisie du Client ou d'un accès non autorisé résultant d'une négligence du Client.

Article 19 Durée, Suspension et Résiliation

Les présentes CGU s'appliquent pendant toute la durée d'utilisation de la Plateforme. Le Client peut demander la clôture de son compte à tout moment en contactant le Service Client.

Taxis Select peut suspendre ou résilier l'accès à la Plateforme en cas de manquement aux présentes CGU, sans préjudice du traitement des commandes en cours et des obligations légales applicables.

Contact

- **Service Client** : reservationsclients@oranges.fr
- **Site internet** : www.taxisselect.fr