



Conditions générales régissant les contrats de coopération SIXT ride

(à compter du 01/09/2024)

1. Généralités

1.1 SIXT ride GmbH & Co. KG (« **SIXT ride** ») commercialise et met en place des contrats de services de chauffeur (les « **services de transport** ») à conclure entre des prestataires de services de transport indépendants et des clients (les « **services de placement** »), principalement via ses sites internet, applications et centres d'appels associés (dénommés collectivement ci-dessous la « **plateforme** »). SIXT ride est susceptible de faire de la publicité sous différentes marques et dénominations commerciales. L'objet de ces services de transport est de proposer à la location des véhicules avec chauffeur aux utilisateurs de la plateforme ou aux utilisateurs des plateformes ou des services des partenaires de SIXT ride (à savoir les utilisateurs désignés aux présentes par le terme « **clients** ») pour le transport de personnes (selon ce qui stipulé à l'article 47, par. 1 et l'article 49, par. 4 de la loi allemande sur le transport de voyageurs (PBefG) en Allemagne ou par toute réglementation nationale correspondante dans d'autres juridictions). Les services de transport sont fixés à l'avance pour des trajets individuels (c'est-à-dire des trajets avec prise en charge du voyageur à heure fixe, à un lieu prédéterminé et vers une destination convenue à l'avance) ou pour une période déterminée. Les services de transport sont exécutés par des prestataires de services de transport indépendants qui se sont inscrits auprès de SIXT ride (les « **prestataires de services** » ou « **PST** ») dans le cadre de contrats distincts pour tous les services de transport conclus entre les prestataires de services et les clients (les « **contrats de services** »). SIXT ride met en place des contrats de services elle-même ou via ses partenaires, pour les prestataires de services. Les présentes conditions générales pour les prestataires de services, y compris les annexes 1 et 2, (dénommées collectivement les « **CG** ») régissent la relation entre SIXT ride et les prestataires de services, en particulier l'inscription sur la plateforme et l'utilisation de cette dernière, l'utilisation des services de placement et la fourniture de services de transport par les prestataires de services. Dans la mesure où la communication s'effectue entre le client et les chauffeurs, ou entre SIXT ride et les chauffeurs, les chauffeurs agissent en tant qu'employés ou sous-traitants des prestataires de services.

1.2 SIXT ride se réserve le droit de modifier ces CG à tout moment. SIXT ride informera le prestataire de services de l'existence d'une nouvelle version des CG par l'envoi d'un courriel à l'adresse que le prestataire de services aura fournie à des fins de communication, ou par d'autres moyens de communication, comme la zone PST de la plateforme (également appelée « **Driver Company Portal** »). La nouvelle version des CG prend effet après un délai de 15 (quinze) jours suivant la réception de ladite nouvelle version par le prestataire de services ou à la date stipulée par SIXT ride, la période la plus longue étant retenue (le « **délaï de préavis** »). Si nécessaire pour laisser au prestataire de services le temps d'effectuer les adaptations techniques ou commerciales afin de se conformer aux dites modifications, SIXT ride accordera un délai supérieur aux 15 (quinze) jours. Le prestataire de services est en droit de résilier le contrat de coopération avant la fin du délai de préavis. Cette résiliation doit entrer en vigueur dans les 15 jours suivant la réception de la notification de résiliation. Si le prestataire de services ne fait pas usage de son droit de résiliation pendant le délai de préavis, ou s'il y renonce, au moyen d'une déclaration écrite ou d'un acte positif clair, avant la fin du délai de préavis, la nouvelle version des CG s'applique. Dans l'avis qui accompagne la nouvelle

version des CG, SIXT ride informe le prestataire de services du droit de résiliation dont ce dernier dispose ainsi que des conséquences s'il n'en fait pas usage avant la fin du délai de préavis ou s'il y renonce. Le délai de préavis défini à la troisième phrase ne s'applique pas dans les cas suivants : (a) SIXT ride est soumise à une obligation légale ou réglementaire de modifier les CG dans des conditions ne lui permettant pas de respecter le délai de préavis ; ou (b) SIXT ride est exceptionnellement tenue de modifier les CG pour protéger les services de placement, les clients ou les prestataires de service contre une fraude, un logiciel malveillant, un spam, des violations de données ou d'autres risques en matière de cybersécurité. La nouvelle version des CG s'applique également si le prestataire de services y consent explicitement.

1.3 Les conditions générales du prestataire de services ne s'appliquent pas, que SIXT ride ait rejeté explicitement ou non leur intégration. SIXT ride rejette expressément toutes conditions générales ou contre-confirmations du prestataire de services.

1.4 Rien dans le présent document ne modifie l'applicabilité d'une loi ou réglementation locale contraignante en matière de transport de voyageurs. Les prestataires de services et leurs chauffeurs sont tenus de respecter ces lois et réglementations.

2. Inscription, conclusion du contrat de coopération et critères d'accès aux services de placement

2.1 SIXT ride peut proposer aux prestataires de services différentes procédures d'inscription sur la plateforme, notamment en concluant un contrat de coopération via a) une signature électronique, ou b) une interface en ligne d'inscription autonome permettant de cliquer sur un bouton « créer un compte » (ou équivalent) ; et en fournissant certaines informations (p. ex., nom de l'entreprise ou de l'entrepreneur indépendant, prénom et nom de la personne à contacter, pays et région d'activité (marché/ville), adresse de courrier électronique et numéro de téléphone portable).

2.1.1 Si le prestataire de services demande une inscription via une procédure exigeant une signature électronique du contrat de coopération, SIXT ride se réserve le droit d'accepter ou de rejeter la demande d'inscription, sans appel. Si SIXT ride accepte la demande, elle contresignera le contrat de coopération et en enverra une copie électronique par courriel au prestataire de services avant de créer un compte pour ce dernier et de l'informer de cette création par courriel à l'adresse qu'il aura fournie. Le contrat de coopération conclu entre le prestataire de services et SIXT ride prend effet après signature par SIXT ride et réception de la copie électronique dudit contrat de coopération par le prestataire de services.

2.1.2 Si le prestataire de services demande une inscription en ligne via l'interface d'inscription autonome, les détails du contrat s'afficheront pour lui permettre de confirmer son accord avant d'envoyer la demande d'inscription en ligne à SIXT ride. Le prestataire de services aura toujours la possibilité de corriger des informations jusqu'à l'envoi de la demande d'inscription en cliquant sur le bouton « créer un compte » (ou équivalent). SIXT ride se réserve le droit d'accepter ou de rejeter la demande d'inscription, sans appel. Si SIXT ride accepte la demande, elle créera un compte pour le prestataire de services et l'informerait de cette création par courriel à l'adresse qu'il aura fournie. Le contrat de coopération entre le prestataire de services et SIXT ride prend effet à réception dudit



Conditions générales régissant les contrats de coopération SIXT ride

(à compter du 01/09/2024)

courriel.

2.1.3 SIXT ride conservera les courriels confirmant la date effective du contrat de coopération stipulée aux points 2.1.1 et 2.1.2, mais le prestataire de services ne pourra plus les consulter ou y accéder via la zone PST de la plateforme. Grâce à son compte, le prestataire de services aura accès à toutes les données personnelles et autres qu'il aura fournies ou que les clients auront fournies en vue de la conclusion et de l'exécution des contrats de services.

2.2 Avec ou après la demande d'inscription, le prestataire de services doit fournir à SIXT ride certains documents et renseignements nécessaires pour utiliser les services de placement, notamment certains les documents concernant le prestataire de services (comme le permis de conduire du chauffeur ou le permis de chauffeur), ses véhicules (comme ceux relatifs à l'immatriculation, l'assurance et l'inspection). Il doit également suivre une formation en ligne. Si les documents et les informations sont exhaustifs et remplissent les critères imposés, et si et la formation en ligne est suivie et répond auxdits critères, SIXT ride en informera le prestataire de services par courriel. Dans le cas contraire, SIXT ride en informera le prestataire de services par courriel.

2.3 SIXT ride traitera les paiements effectués par les clients de certains pays via un prestataire de solutions de paiement (« PSP »). Pour recevoir des paiements au titre des services de transport dans ces pays, un prestataire de services opérant dans ces pays doit conclure un contrat avec le PSP au moment de l'inscription.

2.4 Une fois que le prestataire de services aura suivi le programme de formation en ligne et, le cas échéant, conclu un contrat avec un PSP, SIXT ride l'informera de son accès non limité à la zone PST de la plateforme, y compris aux services de placement.

2.5 Le prestataire de services est tenu de maintenir son compte à jour avec des renseignements exacts, actualisés et exhaustifs, y compris les informations et documents définis au point 2.2. Dans le cas contraire, il pourra se trouver dans l'incapacité d'accéder aux services de placement et de les utiliser, ou SIXT ride pourra résilier le présent contrat avec le prestataire de services.

2.6 Le prestataire de services est tenu de préserver la confidentialité de ses identifiants de connexion à son compte (codes PIN ou mots de passe), y compris les données de connexion des comptes de son personnel (en particulier les personnes chargées de la distribution des courses et les chauffeurs). Il ne doit absolument pas laisser des tierces parties utiliser son compte utilisateur. Dès lors que le prestataire de services suspecte ou sait qu'une tierce partie a accès à ses données de connexion ou à son compte utilisateur, il est tenu d'en aviser immédiatement SIXT ride. Cette dernière sera alors en droit de bloquer le compte du prestataire de services jusqu'à résolution du problème.

2.7 Le prestataire de service engage sa responsabilité envers SIXT ride quant à toutes les actions entreprises en utilisant le compte du prestataire de service, y compris le mauvais usage ou l'abus, sauf si le prestataire de services n'est pas directement responsable de ce mauvais usage ou abus.

3. Applications SIXT ride PST

3.1 SIXT ride fournira au prestataire de services un accès à des applications internet et mobiles SIXT ride (ci-dessous les « applications PST »).

3.2 Le placement et la conclusion de contrats de services individuels ainsi que toute future communication entre SIXT ride et le prestataire de services pourront, d'une manière générale, toujours s'effectuer par le biais des applications PST fournies par SIXT ride ou par le biais d'un logiciel comparable.

3.3 SIXT ride ne fournit pas la connexion internet requise pour le fonctionnement des applications PST ou toute autre communication et ne gère pas le réseau de télécommunication utilisé pour fournir les services SIXT ride. Le prestataire de services est seul responsable de la mise en place d'un accès internet ainsi que de la fourniture et de la configuration des appareils portables destinés à être utilisés avec les applications PST, en particulier l'application mobile pour chauffeurs de SIXT ride (la « DriverApp ») qui fait partie des applications PST. Tous les coûts et frais associés sont de la seule responsabilité du prestataire de services.

3.4 SIXT ride se réserve le droit de revoir, modifier et/ou mettre à jour les applications PST de quelque manière que ce soit afin d'en poursuivre le développement et de l'améliorer qualitativement. Il est de la responsabilité du prestataire de services de veiller à ce que la version la plus récente des applications PST soit installée sur son/ses appareil(s) portable(s), en particulier la Driver App.

3.5 SIXT ride fera tout ce qui est en son pouvoir pour fournir au prestataire de services une version corrigée des applications PST aussi rapidement que possible en cas de découverte d'une erreur.

3.6 Le prestataire de services n'aura droit à aucune compensation en cas d'interruption des applications PST ou des services SIXT ride. SIXT ride ne garantit pas que les applications PST seront disponibles de manière ininterrompue ou fonctionneront sans erreur ni que les fonctions contenues dans les applications PST fonctionneront comme l'attend le prestataire de services, ou encore qu'elles répondront aux exigences du prestataire de services. SIXT ride s'engage à prendre toutes les mesures raisonnables pour optimiser la disponibilité et rectifier les défauts des applications PST aussi vite que possible.

3.7 Bien que faisant tout ce qui est en son pouvoir pour informer les prestataires de services à l'avance en cas d'interruption de ses services, SIXT ride est en droit d'interrompre ses services temporairement pour une raison valable, en informant ou sans en informer les prestataires de services.

3.8 Les points 2.6 et 2.7 s'appliquent en conséquence s'agissant des données de connexion (codes PIN ou mots de passe) pour les applications PST.

4. Mise en place de contrats de services

4.1 SIXT ride met en place des contrats de services contraignants entre les clients et les prestataires de services comme suit :

- SIXT ride informe le prestataire de services de l'existence d'une demande de service de transport d'un client (la « demande de réservation ») en lui envoyant un message sur la plateforme ou les applications PST. Ce message présente au minimum les informations suivantes : le lieu et l'heure de la prise en charge du voyageur, la destination de la course (dans la mesure où la destination a été indiquée) ou la durée requise, la catégorie de réservation, les commentaires/demandes émis par le client ainsi que la rémunération nette que le prestataire de services recevra pour l'exécution du service de transport demandé, minorée de la commission de



Conditions générales régissant les contrats de coopération SIXT ride

(à compter du 01/09/2024)

SIXT ride (selon ce qui est défini au point 5.1).

- Le prestataire de services peut soumettre à SIXT ride une offre de fourniture du service de transport conformément à la demande de réservation (l'« offre »), cette offre se faisant généralement par l'acceptation de la réservation par le biais des applications PST. Le prestataire de services est irrévocablement lié par cette offre jusqu'à ce que (i) un contrat de services soit conclu entre le prestataire de services et le client (comme décrit ci-dessous), (ii) SIXT ride ait informé le prestataire de services que SIXT ride ne lui attribuera pas le contrat de services ou (iii) l'heure à laquelle l'exécution des services de transport aurait dû commencer (heure de la prise en charge) est dépassée.

- À la réception d'une offre par un prestataire de services, SIXT ride confirme au prestataire de services avoir effectivement reçu l'offre, p. ex., via la plateforme. La soumission d'une offre ou toute autre utilisation de la plateforme ne garantit aucunement que le prestataire de services se verra attribuer un contrat de services. Par ailleurs, SIXT ride n'affirme pas, ne certifie pas et ne garantit pas qu'un prestataire de services tirera un revenu déterminé des contrats de services ou un revenu quelconque suite à l'utilisation de la plateforme.

- Un contrat de services contraignant entre en vigueur entre le prestataire de services et le client lorsque SIXT ride informe le prestataire de services (généralement par courriel, SMS ou les applications PST) qu'un contrat de services a été conclu entre le prestataire de services et le client. Parallèlement, SIXT ride confirme au client les informations du prestataire de services lié par le contrat de services. SIXT ride envoie ou transmet cette confirmation au moins une (1) heure avant le début de la course. Pour les demandes de réservation effectuées à court délai, en particulier si un client demande un trajet immédiat, SIXT ride envoie la confirmation dès que possible. Si plusieurs prestataires de services soumettent des offres pour le même contrat de services, SIXT ride décide à quel prestataire le contrat de services sera confié et informe de sa décision tous les prestataires de services qui auront fait une offre.

4.2 Le contenu du contrat de services, y compris le prix à payer par le client et les conditions d'annulation, est fondé sur les informations contenues dans la demande de réservation et est régi par les conditions générales applicables à l'utilisation de la plateforme par les clients et aux services de transport fournis par les prestataires de services (« **CGSIXT ride** »), ainsi que par les conditions de réservation (« **conditions de réservation** ») en vigueur au moment de la demande de réservation. Celles-ci peuvent être consultées à l'adresse www.sixt.fr/ride/terms et www.sixt.fr/ride/booking-conditions. Les versions en vigueur des CG SIXT ride et des conditions de réservation de SIXT ride sont ensuite intégrées à chaque contrat de services, étant entendu que, si les contrats de services sont établis pour des utilisateurs de plateformes ou des services des partenaires de SIXT ride, seules les conditions de ces partenaires s'appliquent ou elles viennent compléter les CG SIXT ride et des conditions de réservation de SIXT ride, et SIXT ride en informera le prestataire de services dans le cadre de la demande de réservation. Les détails de cette dernière peuvent être communiqués par des moyens appropriés, pendant l'établissement du contrat de services, par exemple, via les applications PST (y compris via les commentaires apparaissant dans les détails de la course ou les fenêtres contextuelles).

4.3 Le prestataire de services accepte et respecte l'ensemble des dispositions de l'annexe 2 ci-jointe (**Dédommagement, frais de traitement et indemnisation du prestataire de services**), qui détaillent les services et les pénalités et frais dus en cas de non-conformité. Le droit de SIXT ride de déposer un recours pour tout dommage additionnel ou les droits d'exécution de SIXT ride ne sont pas affectés. SIXT ride est autorisée à compenser les amendes et indemnités qui lui reviennent en cas de non-conformité avec les prétentions des prestataires de services dans le cadre du transfert des paiements reçus par SIXT ride des clients.

5. Commissions de SIXT ride, cession des demandes et règlement

5.1 Le prestataire de services est tenu de verser une commission à SIXT ride pour les services de placement de SIXT ride (la « **commission de SIXT ride** »). Le montant correspondant au prix brut payé par le client minoré des taxes et de la commission de SIXT ride est appelé « **prix net du prestataire de services** ». Le « **prix brut du prestataire de services** » correspond au prix net du prestataire de services auquel s'ajoutent les taxes. Le montant brut des services de transport fixé dans la demande de réservation du client, taxes comprises, est le « **prix brut du client** », ce même montant hors taxes étant appelé « **prix du client** ». Si le client demande des services qui viennent s'ajouter aux services de transport indiqués dans l'offre, comme des kilomètres supplémentaires ou des temps d'attente, le client encourt des frais supplémentaires conformément aux conditions de réservation stipulées sur la plateforme, à l'adresse www.sixt.fr/ride/bookingconditions. SIXT ride perçoit 25 % de ces frais supplémentaires payés par le client, hors taxes.

5.2 Si un client annule un contrat de services, le prestataire de services perçoit de la part du client, le cas échéant, des frais d'annulation. Ces frais sont convenus conformément aux conditions d'annulation définie dans les conditions de réservation et sont soumis à la commission de SIXT ride décrite dans la section 5.1.

5.3 SIXT ride recevra les paiements traités des clients dans certains pays par un PSP (voir point 2.3).

5.4 SIXT ride acquiert les créances du prestataire de services envers le client pour les frais convenus dans les contrats de services dès qu'elles sont exigibles en vertu du contrat de services et des dispositions suivantes.

5.4.1 Le prix des créances acquises correspond au prix du client duquel est déduit la commission de SIXT ride ; cette dernière comprend une commission d'affacturage à titre de compensation de l'éventuel risque de ducroire.

5.4.2 Par les présentes, le prestataire de services cède par avance à SIXT ride toutes les créances de frais envers le client, avec effet à la date d'exigibilité de chaque créance. SIXT ride accepte la cession. SIXT ride supporte le risque de non-paiement du fait du défaut de liquidité du client (risque de ducroire) eu égard à toutes les créances acquises du prestataire de services.

5.4.3 Le prestataire de services garantit que les créances cédées à SIXT ride sont valides, cessibles et exemptes de droits et objections jusqu'à leur paiement. En outre, le prestataire de services garantit que les créances n'ont pas fait l'objet de modification, en particulier dans le cadre de contrats passés avec le client, d'annulations ou d'expirations du fait de l'exercice de droits (p. ex.,



Conditions générales régissant les contrats de coopération SIXT ride

(à compter du 01/09/2024)

règlement), objections ou autres.

5.4.4 Le prestataire de services est tenu d'informer sans délai SIXT ride si le client souhaite exercer des droits ou objections sur les créances, ou soumettre des réclamations à l'encontre du prestataire de services. En cas de désaccord sur la validité d'une créance, en particulier eu égard à des droits ou objections, le prestataire de services est tenu, à ses frais et risques, de régler ce désaccord. Pour ce faire, il pourra avoir recours aux services de SIXT ride qui, dans ce cas, pourra, au nom et pour le compte du prestataire de services, transmettre le litige avec le client à ses avocats, étant entendu que tous les frais du règlement juridique du litige eu égard à la validité de la créance restent à la charge du prestataire de services.

5.4.5 Si la créance acquise n'est pas valide, SIXT ride est en droit d'annuler la cession de la créance et de demander le remboursement du prix et/ou des dommages-intérêts pour non-exécution, outre d'autres recours auxquels SIXT ride pourrait prétendre. Dans ce cas, SIXT ride rétrocède la créance au prestataire de service dans les limites de sa validité et ce dernier accepte cette rétrocession.

5.5 SIXT ride ou le prestataire de services émettent les factures selon les instructions de SIXT ride au cas par cas des contrats de service :

5.5.1 Si SIXT ride exige que le prestataire de services télécharge une facture correspondant à un contrat de services donné, par exemple via les applications PST y compris le Driver Company Portal, ou via les commentaires qui s'affichent pour les courses ou dans les fenêtres contextuelles, le prestataire de service est tenu d'émettre sans délai injustifié une facture conforme à la législation en vigueur, en particulier fiscale, et de télécharger ladite facture. SIXT ride mettra alors la facture à la disposition du client, p. ex., par courriel ou via la plateforme.

5.5.2 Si SIXT ride n'exige pas que le prestataire de service télécharge une facture correspondant à un contrat de services, SIXT ride ou une tierce partie mandatée par cette dernière, y compris un fournisseur de solution de paiement centralisée (si le paiement est effectué via ladite tierce partie), est en droit, en vertu de la cession, d'émettre une facture au client, pour le compte du prestataire de services et eu égard aux montants exigibles au titre du contrat de services. Le prestataire de services autorise par les présentes SIXT ride à mandater une tierce partie, notamment un fournisseur de solution de paiement centralisée, pour la facturation susmentionnée et conformément au paragraphe 14 (2) 4 de la loi allemande sur la TVA (ou de la législation correspondante dans les autres pays).

5.5.3 Sauf stipulation explicite aux présentes, le prestataire de services ne délivre pas de facture ou de reçu directement au client et il n'accepte aucun paiement direct, quel qu'il soit, de la part du client (que ce soit en espèces ou sous une autre forme quelconque), à l'exception des pourboires donnés volontairement par le client.

5.6 SIXT ride ou une tierce partie qu'elle a mandatée pour la facturation fournit au prestataire de services, par courriel ou via la plateforme, des copies de chaque facture ou reçu du client pour son compte, justificatifs et documentation inclus. Le prestataire de services vérifie soigneusement toutes les factures et tous les reçus envoyés au client et signale par écrit toutes les anomalies

ou erreurs dans les deux semaines à compter de leur réception par courriel ou via la plateforme. SIXT ride ou la tierce partie qu'elle a mandatée pour la facturation n'est pas dans l'obligation de délivrer à nouveau une facture ou un reçu client sous un autre système de numérotation.

5.7 SIXT ride transférera ou demandera à un PSP de transférer au prestataire de services le prix d'achat (après déduction des créances relatives aux montants que SIXT ride est notamment en droit de déduire, le cas échéant).

5.8 SIXT ride est en droit de céder toute demande. Si les clients paient les prix convenus dans les contrats de services par le biais d'un fournisseur de solution de paiement centralisée accepté par SIXT ride, cette dernière est en droit de réaffecter toutes les demandes de paiements audit fournisseur.

5.9 Le prestataire de services reconnaît que SIXT ride est uniquement responsable envers lui du paiement des montants exigibles en vertu des contrats de services exécutés conformément aux présentes. SIXT ride dégage toute responsabilité envers les employés ou sous-traitants du prestataire de services quant à de quelconques sommes générées en vertu du présent contrat.

5.10 Le prestataire de services signale à SIXT ride, sans délai, toute modification apportée aux données figurant sur les factures ou reçus. Le prestataire de services est responsable envers SIXT ride de toutes pertes subies à la suite d'un quelconque défaut ou d'une quelconque erreur imputable à des informations incorrectes que le prestataire de services aurait transmises ou fournies à SIXT ride ou à des informations que le prestataire de services n'aurait pas mises à jour immédiatement (p. ex. une raison sociale, une adresse, un numéro d'identification fiscale incorrect(e)). SIXT ride décline toute responsabilité en cas de factures non complètes ou incorrectes en raison de l'absence d'informations ou d'informations qui n'auraient pas été mises à jour immédiatement par le prestataire de services.

5.11 SIXT ride soumet au prestataire de services, à intervalles réguliers, un relevé de comptes (aperçu des paiements et frais de service SIXT ride), et dépose le solde résultant sur le compte bancaire indiqué par le prestataire de services ou demande au PSP de le faire. Il est de la seule responsabilité du prestataire de services de s'assurer que les coordonnées bancaires fournies à SIXT ride et au PSP sont exactes et à jour.

5.12 Les services de placement de SIXT ride sont considérés comme ayant été exécutés sur le lieu où se trouve l'établissement principal du prestataire de services.

5.12.1 En conséquence, SIXT ride facture ses commissions majorées de la TVA allemande aux prestataires de services : (a) qui sont établis en Allemagne ; (b) qui ne sont pas contraints de par la loi de posséder un numéro de TVA intracommunautaire ; et (c) dans le cas d'une course transfrontalière au départ d'un pays où le prestataire de services ne dispose pas d'un numéro de TVA intracommunautaire.

5.12.2 La facturation par SIXT ride des prestataires de services établis dans d'autres pays s'effectue selon la réglementation fiscale en vigueur.

5.12.2.1 Dans les pays où le principe de l'autoliquidation s'applique, SIXT ride ne facture pas la TVA sur ses commissions. Le prestataire de services est responsable de la comptabilité et des déclara-



Conditions générales régissant les contrats de coopération SIXT ride

(à compter du 01/09/2024)

tions fiscales relatives à ses factures auprès des autorités fiscales compétentes et conformément à la législation et aux réglementations en vigueur.

5.12.2.2 Dans certains pays où le principe de l'autoliquidation s'applique, certaines entreprises sont exemptées de la TVA (p. ex., les petites entreprises en Autriche). Un prestataire de service dans ce cas est tenu et responsable, envers SIXT ride, d'obtenir les recommandations fiscales correspondant à son activité si besoin, de remplir toutes les déclarations fiscales requises et d'effectuer tous les paiements fiscaux correspondants, y compris la TVA pour la commission de SIXT ride, en totalité, précisément et en temps voulu. Il convient d'indemniser et d'exonérer toute responsabilité SIXT ride eu égard à toute demande formée au titre de et en lien avec ladite TVA ou toute autre taxe. En outre, le prestataire de services est contraint d'informer sans délai SIXT ride dès lors qu'il est exempté de TVA. SIXT ride sera alors en droit de demander et d'obtenir une copie des déclarations annuelles et préliminaires (mensuelles ou trimestrielles) de TVA, ainsi que le relevé de compte du bureau fiscal pour la période pertinente, de la part du prestataire de services, ou autrement ou en cas de doute, SIXT ride est en droit de collecter le montant éventuellement dû auprès du PST. SIXT ride ne facture pas la TVA en plus de ses commissions. Le prestataire de services est responsable de la comptabilisation et de la déclaration des factures aux autorités fiscales compétentes, conformément aux lois et réglementations applicables.

5.13 Conformément aux lois locales, le prestataire de services est tenu de déclarer aux autorités fiscales compétentes les revenus perçus du fait de l'exécution des contrats de services ou de la vente des créances, et de payer tous impôts et taxes dus.

5.14 Le prestataire de services déclare et garantit que : (a) il constitue une personne morale dûment constituée ou formée, que son existence est valide et en situation régulière dans sa juridiction de constitution ou de formation ; (b) il a tout pouvoir et autorité pour s'acquitter de ses obligations au titre du contrat présent ; (c) il fournira une copie de ses statuts ou une autre attestation de constitution sur demande raisonnable de SIXT ride ; et (d) que l'exécution et la délivrance de ce contrat ont été dûment autorisées par le prestataire de services. Le prestataire de services convient qu'il lui incombe de déterminer si les ventes, l'utilisation et/ou les autres taxes et redevances perçues par les pouvoirs publics (les « taxes et redevances ») s'appliquent aux transactions des clients, de déclarer et de verser le montant exact des taxes et redevances à l'administration fiscale compétente, et qu'il n'est pas de la responsabilité de SIXT ride de percevoir, déclarer et verser les taxes et redevances du prestataire de services. Cela s'applique également aux paiements que SIXT ride effectue à des fins de marketing ou autre, au PST au titre de son acceptation et de son exécution des contrats de services inclus dans l'aperçu des paiements et les frais de service SIXT ride. Le prestataire de services accepte de dégager SIXT ride de toute responsabilité en cas de perte ou de dommage occasionnés par SIXT ride suite à la violation de cette disposition par le prestataire de services.

6. Normes de qualité du service et évaluations

6.1 Lors de l'exécution d'un contrat de services, le prestataire de services s'engage à tout moment à se conformer aux normes de qualité du service décrites à l'annexe 1, mises à jour de temps à autre, ainsi qu'à toutes les normes de service supplémentaires

requis par la législation en vigueur. Le prestataire de services avise rapidement SIXT ride si le prestataire de services suspecte un conflit entre les normes de qualité du service et la législation locale, de façon à permettre à SIXT ride d'adapter lesdites normes de qualité du service.

6.2 Le prestataire de services doit impérativement respecter les heures de prise en charge. Si le voyageur doit être pris en charge dans un aéroport et que le prestataire de services a été informé des détails du vol du passager (p. ex. son numéro de vol), le prestataire de services devra vérifier les changements affectant l'heure d'arrivée prévue ; l'heure de prise en charge prévue devra être adaptée à l'heure d'arrivée annoncée comme suit : l'heure d'arrivée prévue que l'exploitant de l'aéroport a annoncée en ligne ou, si l'exploitant n'a pas fourni d'informations en ligne à ce sujet, l'heure d'arrivée prévue que la compagnie aérienne a annoncée en ligne ou, si ni l'exploitant ni la compagnie aérienne n'ont fait d'annonce à ce sujet, l'heure d'arrivée prévue sera considérée comme l'heure de prise en charge (au lieu de l'heure de prise en charge indiquée sur la demande de réservation). Si ces heures de rendez-vous ne sont pas respectées, le point 4.3 s'applique.

6.3 Le prestataire de services reconnaît et accepte le fait que les clients et les voyageurs puissent noter le prestataire de services, le chauffeur, les services de transport et le véhicule. Il reconnaît et admet également que SIXT ride utilise ces notes conformément aux CG, en particulier pour publier des notes, ainsi que pour identifier et prendre des mesures pour obtenir un fort taux de satisfaction du client.

6.3.1 SIXT ride ne donne aucune garantie et n'affirme pas que les évaluations fournies par les voyageurs seront objectives ou justes.

6.3.2 Le prestataire de services s'engage à informer ses chauffeurs et à obtenir leur consentement au traitement de leurs données personnelles par SIXT ride, conformément au présent contrat de coopération, notamment pour le traitement et la mise disposition des clients des notes/évaluations. Le prestataire de services ne doit en aucun cas impliquer dans l'exécution, de services de transport un chauffeur qui n'a pas consenti à l'exécution d'un contrat de services et à l'utilisation de ses données personnelles comme stipulé aux présentes.

6.3.3 Dans toute la mesure permise par la loi ou la réglementation en vigueur, le prestataire de services renonce par les présentes à tous les droits à la vie privée que le prestataire de services est susceptible d'avoir eu égard à la publication des évaluations des voyageurs.

6.4 Pour obtenir un fort taux de satisfaction du client, les notes/évaluations sont les principaux paramètres sur lesquels SIXT ride s'appuie pour fournir les services de placement.

7. Autres devoirs et obligations du prestataire de services

7.1 Le prestataire de services reconnaît et accepte qu'il conclut et exécute des contrats de services pour son propre compte et en son propre nom. Il ne possède aucune autorisation lui permettant de représenter légalement SIXT ride. Plus précisément, ni le prestataire de services ni les chauffeurs dont il fait appel aux services ne sont autorisés à accepter des clients ou voyageurs d'autres réservations de services de transport de leur propre chef ou pour le compte de SIXT ride. L'acceptation par le prestataire de services, ou un chauffeur dont il utilise les services, d'une réservation effec-



Conditions générales régissant les contrats de coopération SIXT ride

(à compter du 01/09/2024)

tuée directement un client ou un voyageur directement constitue une violation grave de l'obligation contractuelle ; cette violation autorise SIXT ride à résilier le contrat avec effet immédiat ; de plus, le prestataire de services s'engage à verser un montant contractuel de 500 €(en toutes lettres : cinq cents euros) à SIXT ride pour chaque violation, sauf si le prestataire de service peut prouver qu'il n'est pas responsable de l'atteinte sous-jacente à l'obligation contractuelle. La revendication d'autres pertes par SIXT ride n'est pas exclue.

7.2 Si le prestataire de services engage des chauffeurs qui ne sont pas ses employés pour fournir des services de transport, le prestataire de services devra veiller à ce que le recours à ces chauffeurs ne crée pas de relation de travail conjointe entre SIXT ride et le prestataire de services ou les chauffeurs dudit prestataire de services, ni entre les clients et le prestataire de services ou les chauffeurs dudit prestataire de services.

7.3 Le prestataire de services devra s'assurer que lui-même ou les chauffeurs qu'il emploie s'acquittent de chaque contrat de services de manière ponctuelle et professionnelle. Le prestataire de services informera SIXT ride sans délai s'il est clair pour lui qu'il sera, en raison de retards ou pour toute autre raison, potentiellement incapable d'exécuter un contrat de services conformément aux termes de ce dernier ou qu'il sera dans l'incapacité totale de l'exécuter.

7.4 Le prestataire de services déclare et certifie que les chauffeurs dont il fait appel aux services sont en possession de toutes les autorisations officielles nécessaires pour l'exécution des services, y compris, sans s'y limiter, un permis de conduire et un permis de transport de voyageurs. Dans la mesure où la loi l'y autorise, le prestataire de services prend les mesures préventives qui s'imposent pour confirmer que les chauffeurs dont il propose les prestations sont autorisés et habilités à fournir des services de transport dans le cadre légal en vigueur (p. ex., vérifications administratives). Le prestataire de services a l'entière autorité et la pleine responsabilité de toutes les décisions relatives à ses chauffeurs, y compris leur recrutement, leur rémunération, leur formation, leurs heures de travail, leur discipline et autres conditions de travail. Le prestataire de services veillera également à ce que les chauffeurs déployés disposent de suffisamment de connaissances en langues.

7.5 Le prestataire de services déclare et certifie qu'il est en possession de tous les permis et licences nécessaires pour exploiter des services de limousine/chauffeur/taxi/ livraison (tels que définis à l'article 47, par. 1 et l'article 49, par. 4 de la PBefG ou de toute loi similaire applicable au prestataire de services dans d'autres juridictions, y compris le pays et la ville dans lesquels l'établissement principal du prestataire de services est implanté et/ou les services sont fournis) et qu'il dispose également des concessions nécessaires pour prendre en charge des voyageurs à certains aéroports. Il déclare et certifie également qu'il n'utilise que des véhicules destinés au transport de personnes et correctement assurés, qui ont passé avec succès l'inspection prescrite par la législation et la réglementation locale. Lorsque cela s'avère nécessaire, il devra à tout moment pouvoir prouver à SIXT ride qu'il possède les permis nécessaires et les télécharger sur la zone PST de la plateforme. Dans tous les cas, le prestataire de services convient d'informer SIXT ride sans délai de la révocation des permis et concessions

nécessaires à la prestation des services via la zone PST de la plateforme. Cela vaut également pour les cas de révocations purement temporaires.

7.6 Le prestataire de services accepte de se conformer à toutes les lois applicables dans l'exécution de ses obligations, conformément au contrat conclu entre SIXT ride et le prestataire de services et conformément aux contrats de services. Le prestataire de services accepte en particulier les demandes de réservation uniquement dans la mesure où elles s'inscrivent dans les dispositions applicables, à savoir conformément aux restrictions locales.

7.7 Le prestataire de services est tenu, à la demande de SIXT ride (via le Driver Company Portal ou autrement, selon la demande de SIXT ride), de fournir à SIXT ride (via le Driver Company Portal ou autrement, selon la demande de SIXT ride) la preuve qu'il se conforme rigoureusement aux obligations décrites aux points 7.2 à 7.5, y compris en ce qui concerne les copies des permis, certificats d'assurance, immatriculations de véhicules, permis de conduire de ses chauffeurs et tout autre document similaire. Le prestataire de services s'assurera qu'il dispose de tous les accords et avis requis pour permettre le transfert légal de données personnelles à SIXT ride pour la durée et les finalités de ce contrat, de façon à permettre à SIXT ride d'utiliser, de traiter et de transférer légalement les données personnelles conformément à ce contrat et à la politique de confidentialité de SIXT ride, laquelle peut être consultée à l'adresse www.sixt.fr/ride/privacy-driver. Le prestataire de services accepte de divulguer les conditions de la présente section à chaque chauffeur qu'il emploie ou engage pour fournir les services et d'obtenir de chaque chauffeur l'acceptation des conditions stipulées dans cette section.

7.8 Le prestataire de services ne peut transférer aucun de ses droits ou devoirs évoqués dans le cadre de ce contrat entre SIXT ride et le prestataire de services à un tiers, ni les droits ou devoirs faisant partie d'un contrat de services, sans l'accord écrit préalable de SIXT ride.

7.9 Le prestataire de services s'engage à défendre, indemniser et dégager de toute responsabilité SIXT ride, ses sociétés mères, les membres du groupe auquel elle appartient et ses filiales, ainsi que leurs responsables, dirigeants, employés, représentants, concédants de licence et fournisseurs respectifs (« **les parties indemniées de SIXT ride** ») contre tout dommage, coût, perte, carence, réclamation, mesure, jugement, accord, intérêt, récompense, pénalité, amende, coût ou dépense, quelle que soit leur nature, y compris les honoraires et frais des avocats et experts (collectivement désignés sous le terme « **pertes** »), occasionnés par une partie indemnisée de SIXT ride résultant d'une action, demande ou mesure judiciaire ou non judiciaire ou en rapport avec cette dernière (toutes dénommées « **réclamation** ») en lien avec ou occasionnée par n'importe lequel des éléments suivants : (a) une violation ou non-exécution d'une obligation contractuelle ; (b) tout acte de négligence ou acte davantage répréhensible, ou toute omission de la part du prestataire de services ou de ses responsables, dirigeants, employés, représentants ou affiliés (collectivement désignés sous le terme « **représentants des prestataires de services** ») (y compris toute insouciance ou mauvaise conduite délibérée) en rapport avec l'exécution de ses obligations contractuelles ; (c) tout préjudice corporel, décès d'une personne ou dommage occasionné à des biens immobiliers ou des biens meubles corporels causés

par des actes de négligence ou actes davantage répréhensibles ou encore des omissions de la part du prestataire de services ou des représentants du prestataire de services ; et (d) tout manquement du prestataire de services ou des représentants du prestataire de services au respect des lois, réglementations ou codes en vigueur dans l'exécution de ses obligations contractuelles.

7.10 Le prestataire de services ne pourra utiliser la plateforme d'une manière qui porte atteinte ou endommage la plateforme, et il ne doit ni inciter autrui à contourner les mesures de sécurité ou les fonctions antipiratage des applications PST ni contourner ou modifier lui-même les applications PST. En outre, lors de l'utilisation des applications PST, le prestataire de services ne doit pas utiliser de logiciels tiers conçus pour effectuer des tâches automatisées (appelées «bots» ou «auto-clickers»), telles que, mais sans s'y limiter, l'acceptation automatique des demandes de réservation. Le prestataire de services est tenu de traiter de manière confidentielle et sûre son nom d'utilisateur et mot de passe pour les applications PST, et il ne doit en aucun cas les divulguer ou donner accès aux applications PST à un tiers, quel qu'il soit. Le prestataire de services est seul responsable du maintien de la confidentialité et de la sécurité de son compte SIXT ride, et il lui incombe de signaler immédiatement à SIXT ride toute utilisation suspecte par un tiers.

8. Confidentialité

8.1 Le prestataire de services reconnaît et convient que toutes les informations confidentielles doivent être traitées comme confidentielles et rester confidentielles à tout moment. De plus, le prestataire de services convient qu'il ne doit pas, à aucun moment pendant une période de 10 ans après la résiliation ou l'échéance du contrat entre SIXT ride et le prestataire de services, directement ou indirectement, diffuser, disséminer ou divulguer, de quelque manière que ce soit, une quelconque information confidentielle à un tiers, quel qu'il soit, à moins qu'une telle divulgation soit expressément autorisée par écrit par un dirigeant de SIXT ride.

8.2 On entend par « **informations confidentielles** » toutes les informations que le prestataire de services et ses employés, quel qu'en soit le format, reçoivent dans le cadre de la rédaction et de l'exécution du contrat de services ou du contrat passé avec SIXT ride, ainsi que les contrats de services individuels. Les informations confidentielles comprennent également les dispositions des CG de SIXT ride ainsi que les commissions convenues entre SIXT ride et les prestataires de services, mais pas (selon les dispositions du point 8.3) les informations qui, au moment de leur divulgation à des tiers, avaient déjà portées à la connaissance du grand public, sans violation aucune de ce point 8 par le prestataire de services. De plus, le prestataire de services sera autorisé à divulguer des informations confidentielles dans le cadre restreint nécessaire au respect d'une décision du tribunal ou de tout autre organe gouvernemental, ou pour se conformer à la législation applicable, à condition que (1) le prestataire de services en ait tout d'abord informé SIXT ride par écrit et qu'il ait consenti tous les efforts raisonnables pour obtenir une ordonnance conservatoire ; ou que (2) SIXT ride ait donné son accord préalable par écrit pour la divulgation de ces informations.

8.3 Les informations confidentielles seront également considérées comme comprenant les informations relatives aux voyageurs, y compris l'heure et le lieu ainsi que le contenu des communications entre le prestataire et les voyageurs, telles que : (i) les conversa-

tions entre les voyageurs et les chauffeurs, (ii) les conversations entre deux ou plusieurs voyageurs, (iii) les conversations entre les voyageurs et des tiers, p. ex. les communications par téléphone portable et (iv) les communications non verbales des voyageurs avec le chauffeur ou des tiers, p. ex. sous forme de texte, de SMS ou de courriel. Ces informations devront également être traitées comme confidentielles si elles ont déjà été mises à disposition du grand public, sans aucune violation de cet accord de confidentialité par le prestataire de services. La dernière phrase du point 8.3 demeure in affectée.

8.4 Le prestataire de services devra s'assurer que ses sous-traitants, employés ainsi que toutes les autres personnes dont il a utilisé les services pour l'exécution de ses obligations contractuelles envers SIXT ride et selon ces contrats de services individuels sont également soumis à des obligations de confidentialité conformément aux points 8.1 à 8.3. Le prestataire de services devra en apporter la preuve à la demande de SIXT ride.

8.5 Le prestataire de services ne pourra mettre en avant le fait qu'il est prestataire de services et se référer à ses activités réalisées dans le contexte de son contrat avec SIXT ride que s'il a obtenu le consentement écrit préalable de SIXT ride pour le faire. Cela vaut également pour la mention du nom SIXT ride dans le cadre des références fournies par le prestataire de services.

8.6 Nonobstant les engagements stipulés aux points 8.1 à 8.4, le prestataire de services n'est pas autorisé à faire de la publicité pour les services contractuels ou services concurrentiels aux clients et/ou voyageurs qu'il a transportés ou qu'il est tenu de transporter dans le cadre de l'exécution des contrats individuels, ni de transférer les noms et adresses des clients et/ou voyageurs à un tiers, quel qu'il soit.

9. Sécurité des données

9.1 Dans certaines circonstances, SIXT ride pourra fournir au prestataire de services les données personnelles de ses clients et voyageurs (les « **données utilisateurs** »). Le prestataire de services déclare et certifie qu'il ne revendra pas, ne négociera pas et ne divulguera pas les données utilisateurs à un tiers, quel qu'il soit, que ce soit en intégralité ou en partie, pour quelque usage que ce soit, sauf pour traiter des demandes d'indemnité, pour faire respecter ses droits dans le cadre du contrat de services, conformément aux lois applicables ou, si nécessaire, pour exécuter un contrat de services individuel. En outre, le prestataire de services ne devra ni traiter ni, en particulier, conserver ou utiliser les données des utilisateurs à aucune autre fin que celle de l'exécution du contrat de services individuel ou de ses obligations contractuelles envers SIXT ride. Dans la mesure où le prestataire de services doit déployer les membres de son personnel ou tout autre tiers pour l'exécution des contrats de services, il veillera à ce que toutes les personnes déployées à ces fins s'engagent de la même manière à préserver la sécurité des données. Le prestataire de services est tenu, à la demande de SIXT ride, de fournir à SIXT ride la preuve d'un tel engagement.

9.2 Le prestataire de services accepte en outre de traiter toutes les données personnelles reçues de SIXT ride uniquement dans le cadre du présent contrat uniquement conformément à la législation sur la protection des données applicable, y compris, sans limitation toutefois, le règlement général sur la protection des



Conditions générales régissant les contrats de coopération SIXT ride

(à compter du 01/09/2024)

données (« RGPD ») de l'UE, et de maintenir en permanence les mesures de sécurité techniques et organisationnelles requises légalement.

10. Date de prise d'effet et de cessation – Suspension des services de placement

10.1 Le contrat conclu entre SIXT ride et le prestataire de services prend effet conformément au point 2.1.1 ou 2.1.2 selon le cas. Le contrat reste effectif jusqu'à ce qu'il soit résilié par l'une ou l'autre partie, conformément au point 10.2.

10.2 Le contrat conclu entre SIXT ride et le prestataire de services pourra être résilié par l'une ou l'autre des parties contractantes, qui seront tenues de donner au moins 30 jours de préavis par écrit à l'autre partie. En cas de cessation ordinaire, l'obligation d'exécuter le contrat de services établi entre le prestataire de services et les clients avant la cessation de ce contrat n'en sera pas affectée. En outre, l'une ou l'autre des parties pourra mettre fin immédiatement au contrat conclu entre SIXT ride et le prestataire de services en donnant un préavis par écrit à l'autre partie si cette autre partie ne respecte pas une obligation matérielle dans le cadre de ce contrat, manquement auquel il est impossible de remédier. Les droits des deux parties à résilier le contrat pour motif valable ne sont pas affectés. Le « préavis par écrit » comprend le préavis fourni par les moyens décrits à la section 10.4.

10.3 Si le prestataire de services manque à ses obligations prévues aux présentes, y compris l'obligation de satisfaire les normes de qualité de service, en particulier en cas de manquement répété ou continu, SIXT ride est en droit de suspendre temporairement le prestataire de services en vue d'analyser les causes du manquement et de permettre à ce dernier d'y remédier. Par motifs de suspension, on entend notamment une note/évaluation basse, plusieurs notes/évaluations très basses, un fort taux d'annulation de courses par un PST ou un fort taux de ramassages hors délai. SIXT ride pourra émettre un avertissement avant la suspension, sans toutefois y être tenue, notamment en cas de manquements graves, lesquels pourront aboutir à la révocation immédiate du chauffeur.

10.4 Les parties conviennent que le présent contrat ainsi que toute notification de résiliation peuvent être formalisés par écrit ou par des moyens de télécommunication, tels que par fax, fax informatique, pièce jointe au format PDF à un courriel ou par signature électronique (par exemple, en utilisant DocuSign).

11. Transmission des données de trafic et de localisation

Le prestataire de services reconnaît que SIXT ride traite les données de localisation, telles que des informations de trafic et de localisation, des informations géographiques et d'autres informations que SIXT ride considère comme nécessaires par le biais de la technologie de géolocalisation par satellite (« GPS ») ou d'autres appareils ou systèmes télématiques. Le prestataire de services comprend que ces informations transmises sont susceptibles d'inclure la localisation du prestataire de services par le biais des applications PST, en particulier la Driver App, lorsque l'application fonctionne en avant-plan ou en arrière-plan. Les informations transmises ne seront utilisées par SIXT ride qu'à des fins de gestion de la qualité et de services géodépendants, comme les demandes de réservations, ou à d'autres fins légitimes exposées dans la po-

litique de confidentialité de SIXT ride à l'adresse <https://www.sixt.fr/ride/privacy-driver/>. Le prestataire de services s'engage à divulguer et à donner la possibilité de prendre connaissance des conditions de la présente section à chaque chauffeur qu'il emploie ou engage pour fournir les services. Le prestataire de services déclare et garantit que chaque chauffeur enregistré, déployé dans le cadre du contrat de services aura à tout moment pendant l'exécution du service un téléphone portable qui dispose : a) d'un système d'exploitation permettant l'exécution et le bon fonctionnement des applications téléchargées ; b) d'un accès à l'internet par réseau sans fil (Wi-Fi) et haut débit mobile (données mobiles) ; et c) d'un système de navigation par satellite. En outre, le prestataire de services déclare et garantit que chaque chauffeur employé dans le cadre du présent contrat téléchargera la Driver App, acceptera de permettre techniquement que SIXT ride puisse toujours accéder à sa géolocalisation précise en modifiant les paramètres de la Driver App et que la Driver App reste ouverte soit au premier plan soit en arrière-plan durant l'exécution des contrats de service.

12. Responsabilité

12.1 Dispositions s'appliquant aux prestataires de services de l'UE en matière de responsabilités

12.1.1 En cas de négligence intentionnelle ou de faute grave de la part de SIXT ride ou des représentants de SIXT ride ou de ses agents intermédiaires, SIXT ride est réputée responsable conformément aux dispositions légales en vigueur ; la même règle s'applique en cas de violation coupable des obligations contractuelles fondamentales. Pour autant qu'il ne s'agisse pas d'une violation intentionnelle, la responsabilité de SIXT ride en matière d'indemnisation se limite aux préjudices prévisibles survenant et se produisant généralement dans le cadre de ce type de contrat.

12.1.2 La responsabilité de SIXT ride en cas de violation coupable entraînant une atteinte à la vie, au corps ou à la santé, et sa responsabilité selon la loi sur la responsabilité du fait des produits n'en sont pas affectées.

12.1.3 En l'absence d'indication contraire explicitement stipulée dans ce qui précède, la responsabilité de SIXT ride est exclue.

12.2 Dispositions s'appliquant aux prestataires de services hors de l'UE en matière de responsabilités

12.2.1 Clauses de non-responsabilité. À L'EXCEPTION DES GARANTIES EXPRESSES ÉNONCÉES CI-DESSUS, SIXT RIDE FOURNIT TOUS LES SERVICES CI-DESSOUS « EN L'ÉTAT » ET N'OFFRE AUCUNE AUTRE GARANTIE, QUELLE QU'ELLE SOIT, EN RAPPORT AVEC CE CONTRAT, QU'ELLE SOIT EXPLICITE OU IMPLICITE, Y COMPRIS MAIS SANS S'Y LIMITER, TOUTES LES GARANTIES DE VALEUR MARCHANDE ET D'ADAPTATION À UN USAGE QUELCONQUE. SIXT RIDE N'A AUCUN CONTRÔLE SUR LES UTILISATEURS DE SIXT RIDE OU SUR LEUR MANIÈRE D'UTILISER LES SERVICES DE TRANSPORT.

12.2.2 Responsabilité. DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LA LOI, SIXT RIDE N'ENDOSSE AUCUNE RESPONSABILITÉ EN CAS DE DOMMAGE ACCIDENTEL, EXEMPLAIRE, INDIRECT, SPÉCIAL, CONSÉCUTIF OU DISSUASIF, DE PERTE DE PROFITS OU DE REVENUS, INDÉPENDAMMENT DE LA NATURE DE LA DEMANDE AU TITRE DES CG, DE L'UTILISATION PAR LE PRESTATAIRE DE SERVICES DE LA PLATEFORME OU DES SERVICES



Conditions générales régissant les contrats de coopération SIXT ride

(à compter du 01/09/2024)

FOURNIS PAR SIXT RIDE, MÊME SI LE PRESTATAIRE DE SERVICES A ÉTÉ AVISÉ DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES ET INDÉPENDAMMENT (A) DU FAIT QUE CES DOMMAGES AIENT ÉTÉ PRÉVISIBLES, (B) DU FAIT QUE SIXT RIDE AIT ÉTÉ OU NON AVISÉE DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES ET (C) DU RÉGIME DE RESPONSABILITÉ SUR LEQUEL SE FOND LA RÉCLAMATION (CONTRACTUEL, DÉLICTEL, D'INDEMNISATION, DE GARANTIE OU AUTRE).

13. Propriété intellectuelle

13.1 Les noms des produits, les noms des services, les slogans ou les logos de SIXT ride référencés sur la plateforme sont des marques déposées ou de commerce de SIXT ride (les « **marques de SIXT ride** »). Tous les autres noms de sociétés, de produits ou de services sont utilisés uniquement à des fins d'identification ou sont des marques déposées ou protégées par des droits d'auteur de leur détenteur respectif.

13.2 Tous les contenus et supports proposés par SIXT ride au prestataire de services pour commercialiser les services de SIXT ride, y compris la plateforme, ou les services de transport sont protégés par des droits d'auteur et d'autres lois applicables. Les prestataires de services ne pourront copier, afficher publiquement, modifier ou distribuer ces supports qu'avec l'autorisation préalable de SIXT ride ou l'autorisation préalable du détenteur des droits d'auteur. Le prestataire de services ne doit en aucune manière modifier les supports ou supprimer une quelconque mention de droit d'auteur ou de droit de propriété sur ou dans ces supports.

13.3 Tous les droits de propriété intellectuelle, titres et intérêts en lien avec la plateforme et les services sont la propriété exclusive de SIXT ride et de ses concédants de licence. Le prestataire de services n'est pas autorisé à copier, modifier, rétroconcevoir ou décomposer la plateforme, sauf dans la mesure nécessaire à l'exécution de ses obligations. De plus, le prestataire de services ne peut rendre accessible aucune partie de la plateforme qui n'est pas accessible sans inscription préalable.

13.4 SIXT ride pourra utiliser toutes les informations ou données que le prestataire de services lui aura fournies pour remplir ses obligations. Tous les droits de propriété intellectuelle, titres et intérêts dans et sur ces informations et données échangées entre le prestataire de services et SIXT ride appartiennent exclusivement au prestataire de services.

14. Conduite éthique

14.1 Le prestataire de services s'engage à respecter les droits de l'homme de ses employés et de ses chauffeurs indépendants et à les traiter avec dignité et respect. Il n'y aura pas de traitement discriminatoire, abusif ou inhumain, y compris, mais sans s'y limiter, le harcèlement sexuel, les châtimements corporels, la coercition mentale ou physique, ou les abus verbaux. Le prestataire de services garantit qu'il n'a pas recours au travail d'enfants et qu'il exercera ses activités dans le respect de toutes les lois applicables, y compris les réglementations relatives à la lutte contre la corruption, à l'environnement et à la lutte contre l'esclavage.

14.2 Le prestataire de services doit respecter toutes les lois applicables en matière de salaires, y compris le salaire minimum, les heures supplémentaires et les avantages légaux tels que la sécurité

sociale et l'assurance contre les accidents du travail. Il doit également se conformer aux lois régissant le nombre maximum d'heures de conduite autorisées et veiller à ce que ses chauffeurs prennent des pauses appropriées. Le prestataire de services surveillera ses chauffeurs et mettra en place des procédures pour prévenir, gérer, suivre et signaler les accidents du travail et les maladies professionnelles. En outre, les chauffeurs ne doivent pas posséder, échanger ou utiliser des substances illégales ou consommer de l'alcool ou de drogues de manière illégale lorsqu'ils fournissent des services de transport.

14.3 SIXT ride et le SIXT Group privilégient les pratiques responsables et durables. Le prestataire de services reconnaît avoir reçu le code de conduite de SIXT pour les fournisseurs et les prestataires de services, disponible à l'adresse <https://about.sixt.com/download/supplier-code-of-conduct/>, et s'engage à s'y conformer. Ce code décrit nos attentes en matière de comportement éthique et de respect de la loi dans toutes les relations commerciales.

14.4 Le prestataire de services s'engage à faciliter la communication ouverte et la résolution des griefs et de toute indication de mauvaise conduite. Ces problèmes peuvent être signalés via le système de dénonciation de SIXT à l'adresse <https://sixt.integrity-line.com/>.

15. Dispositions diverses

15.1 Ce contrat constitue l'intégralité du contrat conclu entre SIXT ride et le prestataire de services en ce qui concerne son objet, et remplace tout(e) autre proposition, déclaration ou contrat antérieur(e) en rapport avec ledit objet. Ce contrat ne pourra être modifié, excepté par écrit.

15.2 La juridiction compétente pour tous les litiges découlant du contrat ou en rapport avec celui-ci est Munich, dans la mesure où le prestataire de services est un commerçant.

15.3 SIXT ride est autorisée à transférer à un tiers les droits et obligations du présent contrat, en intégralité ou en partie, pour autant qu'un préavis de quatre semaines soit respecté. En pareil cas, le prestataire de services est autorisé à résilier le contrat d'utilisation pour motif grave.

15.4 Pour les prestataires de services ne faisant pas partie de l'UE, la plateforme est proposée « telle quelle », « telle que disponible » et sans garanties d'aucune sorte, implicites ou explicites. Dans toute la mesure permise par la loi applicable, SIXT ride décline expressément toutes garanties et conditions, quelle qu'en soit la nature, explicites ou implicites, y compris, sans s'y limiter, les garanties implicites de qualité marchande et d'adéquation à une utilisation particulière et la non-violation de n'importe lequel des droits de propriété intellectuelle d'un tiers. SIXT ride ne garantit aucunement que la plateforme sera disponible de façon ininterrompue ou en temps opportun, sûre ou sans erreur.

15.5 Si une quelconque disposition du présent contrat devait être déclarée nulle, illégale ou inapplicable, la validité, la légalité et l'applicabilité des dispositions restantes ne sauraient en être affectées ou altérées, et les parties remplaceront la partie affectée par une disposition applicable qui se rapproche le plus possible de l'intention recherchée et de l'effet économique de la disposition qui a été retirée des présentes. Le non-respect de l'exécution du



Conditions générales régissant les contrats de coopération SIXT ride

(à compter du 01/09/2024)

contrat ou la renonciation par l'une des parties à un droit à la suite d'un manquement ou d'une violation du contrat par l'autre partie ne seront pas considérés comme une renonciation à ce droit en cas de défaut ou de violation ultérieure(s). Tous les avis requis ou autorisés ci-dessous seront présentés par écrit, délivrés en personne, envoyés par courriel ou transmis par un service de courrier reconnu au niveau national du jour au lendemain (p. ex. DHL, FedEx) à l'adresse des parties indiquée dans le présent contrat ou telle que modifiée de temps à autre. Les dispositions du présent contrat sont au bénéfice exclusif des parties et rien de ce qui est mentionné ici, expressément ou implicitement, n'a pour but et ne saurait être réputé conférer ou donner à des personnes autres que les parties, leurs successeurs et ayants droit autorisés respectifs d'autres droits ou recours juridiques ou équitables, quels qu'ils soient, pour faire appliquer l'une quelconque des dispositions du présent contrat.

15.6 SIXT ride et le prestataire de services sont des fournisseurs indépendants ; rien dans ce contrat ne saurait être considéré

comme créant une relation d'emploi, de partenariat, de fiducie, de franchise, d'occasion d'affaires ou de coentreprise entre les parties. SIXT ride et le prestataire de services sont tenus d'exécuter leurs obligations au titre du présent contrat, mais seule SIXT ride a le droit de contrôler ou d'orienter le résultat final des activités du prestataire de services ; elle n'a cependant pas le droit de déterminer ou de contrôler les choix faits par le prestataire de services ni la façon dont il fait ces choix pour atteindre le résultat final visé au présent contrat. Sauf dispositions expresses du présent contrat, aucune des parties ne représente l'autre partie pour quelque motif que ce soit et aucune partie n'a le pouvoir ou l'autorité en tant qu'agent ou employé ou à tout autre titre de représenter l'autre partie, agir pour son compte, l'engager ou prendre en charge ou contracter une quelconque obligation au nom de l'autre partie à quelque fin que ce soit.

Annexe 1: Normes de qualité SIXT ride

Annexe 2 : Dédommagement, frais de traitement

SIXT ride pourra, à l'occasion, selon l'évolution de son activité, du secteur mobile et du contexte juridique, changer ou modifier les présentes normes de qualité. SIXT ride en informera le prestataire de services par courriel ou via les applications PST. SIXT ride pourra demander à juste titre aux prestataires de services de suivre une formation en ligne continue ou supplémentaire afin de s'assurer que ce dernier fournit des services de transport conformes aux meilleures pratiques et aux normes de l'industrie, ainsi que pour garantir une expérience utilisateur standardisée aux clients.

En cas d'incohérence entre les présentes normes de qualité et les normes de qualité définies dans des supports de formation en ligne ultérieurs fournis par SIXT ride aux prestataires de services, les normes figurant dans ces derniers prévaudront. SIXT ride continuera à informer les prestataires de services de tous nouveaux supports de formation en ligne.

1. Véhicule

1.1. Normes appliquées aux véhicules

Classe du véhicule class	Places (chauffeur exclu)	Âge du véhicule	Couleur du véhicule	Autocollants	Équipements
Ride	3	10 ans maximum	Couleurs sobres (p. ex., blanc, beige, bleu, gris, noir).	Autocollants discrets autorisés (sauf publicité des concurrents directs)	Aucune exigence
Ride XL	6				
Green	3				
Green XL	6				
Business	3	3 ans maximum	Couleurs sobres (p. ex., noir, gris foncé, bleu foncé)	Aucun	Min. GPS, climatisation, eau
Business Green	3				
Business XL	6				
Business Green XL	6				
First	3				
First Green	3				

1.2. Matrice de surclassement de véhicule

Classe du véhicule Class de réservation	Ride	Green	Ride XL	Green XL	Business	Business Green	Business XL	Business Green XL	First	First Green
Ride	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Green		x		x		x		x		x
Ride XL			x	x			x	x		
Green XL				x				x		
Business					x	x			x	x
Business Green						x				x
Business XL							x	x		
Business Green XL								x		
First									x	x
First Green										x

1.3. Exceptions

Des exceptions peuvent être accordées selon l'âge et l'état du véhicule et, également, selon les normes locales du secteur. SIXT ride se réserve le droit, à sa seule discrétion, de classer les véhicules différemment même s'ils remplissent les exigences d'une catégorie spécifique selon le point 1.1 de la présente annexe.

2. Chauffeur

2.1. Apparence du chauffeur

Même si le code vestimentaire dépend de la catégorie demandée par le client lors de la réservation, le chauffeur est tenu de présenter un certain niveau de propreté ; en particulier, il lui est conseillé d'avoir des habitudes d'hygiène qui minimisent les odeurs corporelles. Le port de parfums ou eaux de Cologne doit être minimal. Il est conseillé au chauffeur de soigner sa présentation personnelle en portant des vêtements propres, repassés, en bon état et à la bonne taille. De plus, le chauffeur doit s'abstenir de mâcher des chewing-gums, de fumer et de jurer en présence du voyageur. Le chauffeur doit en particulier s'abstenir de fumer à l'intérieur du véhicule.

Les recommandations relatives à la tenue du chauffeur sont données ci-dessous pour chaque catégorie de réservation :

- **Ride, Ride XL, Green, Green XL** : aucune restriction, mais tenue de ville décontractée de préférence (chemise ou polo couvrant les épaules et les biceps, pantalon et chaussures de ville ; éviter autant que possible les jeans et les shorts) ;
- **Business, Business Green, Business XL, Business Green XL, First et First Green** : costume de couleur foncée (noir de préférence), chemise blanche avec cravate, et chaussures de ville.

2.2. Connaissances linguistiques du chauffeur

Les connaissances linguistiques du chauffeur varient selon les catégories de réservation :

- **Ride, Ride XL, Green, Green XL** : le chauffeur doit maîtriser la langue locale ; parler anglais est recommandé mais non obligatoire ;
- **Business, Business Green, Business XL, Business Green XL, First et First Green** : le chauffeur est tenu de maîtriser la langue locale et doit avoir une pratique professionnelle de l'anglais suffisante pour communiquer avec des voyageurs internationaux. En anglais, le chauffeur doit être capable d'accueillir poliment le passager, de confirmer les adresses de prise en charge et de dépose, et de s'assurer que la température ou le volume de la radio conviennent. De plus, à la demande du passager, il doit pouvoir tenir une petite conversation en anglais.

2.3. Formation du chauffeur

Les prestataires de services et les chauffeurs qu'ils mettent à disposition pour l'exécution du contrat de services sont tenus de connaître les normes de qualité de SIXT ride ainsi que les conditions de réservation qui s'appliquent au contrat de services, consultables sur : <https://www.sixt.fr/ride/bookingconditions>.

- **Ride, Ride XL, Green, Green XL** : formation d'intégration en ligne ;
- **Business, Business Green, Business XL, Business Green XL, First et First Green** : formation d'intégration en ligne, avec des exigences particulières pour les prestataires de services de transport Business (affaires) et First (première classe).

3. Lignes de conduite en matière de niveau de service

3.1. Avant la course

- Le prestataire de services doit s'informer en ligne et à intervalles réguliers sur les heures d'arrivée prévues (p. ex. vol, train) et maintenir une connexion internet à cette fin pour garantir que le voyageur sera accueilli à temps à l'heure d'arrivée effective. Les numéros de vol et de train peuvent être vérifiés en ligne pour s'assurer de l'exactitude des heures d'arrivée prévues. Si un numéro de vol et de train est fourni, le chauffeur est tenu de toujours respecter l'heure réelle d'arrivée et de toujours s'assurer qu'il sera à temps au point de prise en charge à l'heure réelle d'arrivée. Si le vol ou le train est en retard, l'heure de prise en charge doit être modifiée en conséquence.
- Le prestataire de services est tenu d'avoir lu et de bien connaître les détails de la demande de réservation avant de se rendre au point de prise en charge (catégorie de réservation, date et heure de la prise en charge, adresse de la prise en charge et de la dépose, numéro de vol ou de train, commentaires). En particulier, si le voyageur a spécifié dans le champ « commentaires additionnels » qu'il souhaite être pris en charge après l'heure d'arrivée réelle du train ou du vol, le chauffeur doit prendre en considération le souhait du voyageur et le prendre en charge à l'heure demandée.

- Le chauffeur et le véhicule envoyés pour prendre en charge le voyageur doivent correspondre aux choix exprimés par le prestataire de services via les applications PST. S'il faut changer de chauffeur ou de véhicule, le prestataire de services peut le faire avec les applications PST jusqu'à une heure avant l'heure de la prise en charge. Dans le cas contraire, le prestataire de services doit informer l'équipe de répartition des courses de SIXT ride.
- Le chauffeur doit confirmer le service de transport en appuyant sur la touche « Confirmer » la course de la Driver App et ce avant l'heure de prise en charge convenue. Ne pas confirmer la course pourra entraîner des frais de dédommagement ou des frais de traitement.
- Avant la rencontre avec le voyageur, le véhicule doit être vérifié, son état de marche doit être parfait, de même que sa propreté (à l'intérieur et à l'extérieur) ; si nécessaire, il doit être nettoyé. Le prestataire de services doit effectuer des révisions régulières du véhicule, y compris vérification du niveau d'huile, des pneus, de la climatisation et du chauffage. Le compartiment à bagages doit rester propre et net. Les fenêtres doivent être propres et en bon état de marche ; les moquettes doivent être aspirées. Si la loi l'exige, le véhicule doit être équipé d'un kit de premiers secours et d'un extincteur, à vérifier et entretenir régulièrement.
- Le chauffeur doit se trouver à l'adresse convenue pour la prise en charge au moins 5 minutes avant l'heure d'arrivée convenue ou prévue du voyageur et doit confirmer son arrivée en appuyant sur la touche « Arrivé » de la Driver App. Ne pas appuyer sur la touche « Arrivé » pourra entraîner des frais de dédommagement ou des frais de traitement. Le fait de ne pas pouvoir prendre en charge un voyageur à l'heure peut être considéré comme une non-présentation du chauffeur.
- Le chauffeur doit s'assurer de l'exécution de la Driver App à l'écran ou en arrière-plan sur son appareil mobile avant de se diriger vers le point de prise en charge.
- En général, dans tous les aéroports, le point de rencontre avec le voyageur se trouve dans la zone des arrivées, située directement à la sortie après la zone de sécurité. Le chauffeur utilisera une identification affichée sur une tablette (p. ex. un iPad) ou celle fournie par SIXT ride. Toute particularité locale sur le point de rencontre doit être clarifiée à l'avance avec SIXT ride. Dans les gares, les passagers doivent être rencontrés au Centre d'information, à moins qu'un lieu différent ait été convenu avec le voyageur. Lorsque le voyageur est pris en charge à un hôtel, le chauffeur doit demander au concierge ou à la réception d'informer le voyageur de son arrivée. Le chauffeur doit rencontrer le voyageur dans le hall de l'hôtel, si possible.

3.2. Accueil et déroulement de la course

- Le chauffeur doit accueillir le passager par son nom et son titre correct (p. ex. M., Mme, Mlle, Dr, etc.) pour s'assurer qu'il s'adresse au bon voyageur et le faire d'une manière amicale, polie et axée sur le service.
- Il doit également s'enquérir auprès du voyageur de l'adresse de dépose afin de s'assurer qu'il prend en charge la bonne personne.
- Le chauffeur doit charger les bagages du voyageur et, dans l'idéal, les placer dans le champ de vision de celui-ci.
- La porte arrière côté droit doit être maintenue ouverte pour que le voyageur puisse monter dans le véhicule. Le chauffeur ne doit pas rester assis dans le véhicule pendant la montée du voyageur et ne peut pas pénétrer dans le véhicule avant que le dernier voyageur se soit installé.
- Le chauffeur doit fermer les portières avec douceur.
- Le chauffeur doit lancer la course dans la Driver App en temps réel, c'est-à-dire dès que le voyageur a pris place dans le véhicule.
- Le chauffeur doit verrouiller les portières une fois que le voyageur est installé dans le véhicule.

- Le chauffeur doit aviser le voyageur de l'utilisation des ceintures de sécurité et en imposer le port si la réglementation locale l'exige.
- Le chauffeur doit présenter les équipements du véhicule au voyageur, lui demander si la température est adéquate et lui est agréable, et s'il a une préférence en matière de genre musical ou de station de radio.
- Le bien-être et la sécurité du voyageur doivent être une priorité absolue. Pour cette raison, le chauffeur doit fournir des services de transport avec un haut degré de professionnalisme.
- Le chauffeur doit respecter la législation en vigueur relative à l'utilisation des téléphones portables ; il ne doit jamais prendre d'appels ou consulter ou répondre à des messages textes en conduisant.
- Le voyageur doit être traité avec professionnalisme et discrétion en toutes circonstances. Le chauffeur doit s'abstenir de promouvoir ou d'exprimer des opinions sur la politique, la religion ou tout autre sujet sensible.

3.3. Après la course

- Arrivé à destination, le véhicule doit être arrêté de façon à ce que le voyageur ne soit pas obligé de traverser une voie de circulation. De même, le voyageur ne doit pas être obligé de regarder à gauche et à droite pour sa sécurité avant de quitter le véhicule, et le voyageur ne sera pas responsable si le chauffeur a garé la voiture trop près d'un obstacle ayant abimé la portière après un choc.
- Le chauffeur doit tenir la portière ouverte pendant que le voyageur descend du véhicule, puis doit lui tendre ses bagages.
- Une fois le contrat de services rempli, le chauffeur doit rester en place jusqu'à ce que le voyageur soit hors de vue. Le chauffeur doit vérifier immédiatement si le voyageur a laissé des objets personnels dans le véhicule (téléphone, portefeuille, parapluie, etc.) et doit les rendre immédiatement si le voyageur est encore dans les parages ou appeler le voyageur et, à sa demande, laisser les objets au concierge ou au bureau de réception de l'hôtel du voyageur.
- Dès que le voyageur est arrivé à destination, le chauffeur doit utiliser la Driver App pour terminer la course en temps réel, c'est-à-dire dès que le voyageur a quitté le véhicule.
- Le chauffeur ne doit pas solliciter les voyageurs de SIXT ride en remettant des cartes de visite.
- Le chauffeur ne doit accepter aucun paiement en espèces, sauf pour un pourboire.
- Le chauffeur doit appeler l'équipe de répartition des courses de SIXT ride pour donner toute information complémentaire sur la course dans l'une heure après sa conclusion.

3.4. Accidents et rapport d'incident

- En cas d'accident ou d'incident pendant un service de transport, le prestataire de services doit immédiatement en aviser SIXT ride.
- Le prestataire de services est tenu de fournir par écrit toutes les informations nécessaires et requises sur l'accident ou l'incident.
- En cas de rapport de police sur l'accident ou l'incident, le prestataire de services est tenu, dans la mesure où la loi l'y autorise, de fournir une copie dudit rapport à SIXT ride.



3.5. Sécurité

- Les bébés et les enfants mineurs doivent être transportés conformément aux lois et règlements en vigueur dans la juridiction où le service de transport s'effectue. Si le voyageur ne demande pas un siège de bébé ou un rehausseur au moment de la réservation, et si cela constitue dans la juridiction du prestataire de services une infraction légale empêchant le chauffeur d'effectuer le service de transport, ce dernier doit contacter le service d'assistance de SIXTride.
- Les prestataires de services doivent éviter de transporter des bagages excédentaires dans l'espace passager. Si le voyageur transporte plus de bagages qu'autorisé pour la catégorie réservée, le prestataire de services concerné doit contacter l'équipe de répartition des courses de SIXTride.
- Les chauffeurs ne doivent utiliser leur téléphone portable qu'à l'arrêt ou en mode mains libres (dans l'idéal, jamais en présence d'un client).
- Les chauffeurs du prestataire de services doivent être formés, conformément à la législation en vigueur, aux procédures à suivre en cas d'urgence (p. ex., urgence médicale, sécurité, mécanique).

1. Dédommagement et frais de traitement

SIXT ride s'efforce d'accroître constamment sa clientèle et de la sensibiliser à son écosystème de services de transport avec des prestataires de services de premier choix. SIXT ride comprend que des circonstances exceptionnelles puissent survenir occasionnellement et s'engage à traiter chaque cas individuellement dans le but d'assurer la réussite et la durabilité des entreprises mutuelles entre SIXT ride et les prestataires de services.

Lorsqu'un incident se produit dans le cadre de l'exécution d'un service de transport, SIXT ride ajustera la rémunération du prestataire de services concerné afin de tenir compte du non-respect des règles de même que pour compenser les événements du fait du client comme décrit ci-dessous. Dans le cas d'incidents récurrents ou graves, SIXT ride est en droit de suspendre ou révoquer le prestataire de services afin de protéger la marque SIXT ride et les relations avec le client en question.

Les tableaux suivants présentent les critères d'imputation de frais de dédommagement et de traitement, ainsi que les mesures éventuellement prises :

Critères	Frais de dédommagement (max.)	Frais de traitement	Mesure
Réclamation sur la qualité Le client s'est plaint de la qualité du service de transport	Indemnisation du client	n.a.	Suspension / Révocation
Chauffeur/ Véhicule incorrect Le prestataire de services a envoyé le mauvais chauffeur et/ou véhicule pour effectuer le service de transport	Indemnisation du client	n.a.	Suspension / Révocation
Le chauffeur a accepté des espèces Le chauffeur a accepté un paiement en espèces de la part du passager, outre le pourboire donné volontairement	200 % du prix net du prestataire de service	5 EUR/GBP/USD/CHF	Suspension / Révocation
Le chauffeur ne s'est pas présenté Un service de transport a dû être annulé car le chauffeur ne s'est pas présenté au point et à l'heure de départ prévus	150 % du prix net du prestataire de service	5 EUR/GBP/USD/CHF	Suspension / Révocation

<p>Retard du chauffeur</p> <p>Le chauffeur s'est présenté au point de départ après l'heure convenue et le service de transport a tout de même eu lieu :</p> <p>avec 5 minutes de retard maximum</p> <p>avec 5 à 15 minutes de retard</p> <p>avec plus de 15 minutes de retard</p>	<p>10 % du prix net du prestataire de service</p> <p>20 % du prix net du prestataire de service</p> <p>50 % du prix net du prestataire de service</p>	<p>5 EUR/GBP/USD/CHF</p> <p>5 EUR/GBP/USD/CHF</p> <p>5 EUR/GBP/USD/CHF</p>	<p>Suspension / Révocation</p> <p>Suspension / Révocation</p> <p>Suspension / Révocation</p>
<p>Touche « Confirmer » la course non appuyée</p> <p>Le chauffeur n'a pas confirmé le service de transport en appuyant sur la touche « Confirmer » la course de la Driver App</p> <p>Le service de transport a tout de même eu lieu</p> <p>Le service de transport a dû être annulé ou réaffecté à un autre prestataire de services</p>	<p>n.a.</p> <p>150 % du prix net du prestataire de service</p>	<p>5 EUR/GBP/USD/CHF</p> <p>5 EUR/GBP/USD/CHF</p>	<p>Suspension / Révocation</p> <p>Suspension / Révocation</p>
<p>Touche « Arrivé(e)s » non appuyée</p> <p>Le chauffeur n'a pas appuyé sur la touche « Arrivé(e)s » de la Driver App 5 minutes au moins avant l'heure de départ ou au point de départ convenu, mais le service de transport a tout de même eu lieu (si le service de transport n'a pas eu lieu, voir Le chauffeur ne s'est pas présenté)</p>	<p>10 % du prix net du prestataire de service</p>	<p>5 EUR/GBP/USD/CHF</p>	<p>Suspension / Révocation</p>



Annexe 2 : Dédommagement, frais de traitement

<p>Annulation de l'offre</p> <p>Le prestataire de services a accepté une demande de réservation puis annulé :</p> <p>Plus de 24 heures avant l'heure de départ convenue(*)</p> <p>Entre 24 heures et 1 heure avant l'heure de départ convenue</p> <p>Moins d'1 heure avant l'heure de départ convenue(*)</p> <p>(*) Sous réserve de l'article 6.2 des CG et du point 3.1 de l'annexe 1 aux CG.</p>	<p>n.a.</p> <p>100 % du prix net du prestataire de service</p> <p>150 % du prix net du prestataire de service</p>	<p>5 EUR/GBP/USD/CHF</p> <p>5 EUR/GBP/USD/CHF</p> <p>5 EUR/GBP/USD/CHF</p>	<p>Suspension / Révocation</p> <p>Suspension / Révocation</p> <p>Suspension / Révocation</p>
<p>Non-présentation d'une facture/ données incorrectes sur la facture</p>	<p>100 % du prix net du client</p>	<p>n.a.</p>	<p>Suspension / Révocation</p>

Tous les montants s'entendent hors TVA ou équivalent. Le cas échéant, la TVA sera facturée en sus au taux en vigueur à la date de la survenue des incidents susmentionnés.