

Conditions générales d'utilisation PubliCar

1. Général

Les présentes conditions générales d'utilisation s'appliquent à l'utilisation de PubliCar. En utilisant PubliCar, vous acceptez ces modalités et conditions, et acceptez d'être lié par celles-ci.

2. App PubliCar

L'application PubliCar fait référence à une application mobile (Android et iOS) appelée PubliCar qui permet aux utilisateurs de commander des services de transport PubliCar. L'application PubliCar est opérée par CarPostal SA. Les utilisateurs doivent être âgés d'au moins 18 ans pour commander des services à l'aide de l'application PubliCar.

3. Enregistrement

Pour utiliser l'application PubliCar, vous devez vous enregistrer. L'inscription est subordonnée à votre acceptation des présentes conditions d'utilisation et de la politique de confidentialité. Lors de votre inscription, vous recevez un courriel de confirmation, qui vous est envoyé à l'adresse électronique fournie. Cet email de confirmation contient un lien sur lequel l'utilisateur doit cliquer pour confirmer sa demande d'inscription. Après avoir cliqué sur le lien, un compte utilisateur ("compte") est fourni dans l'application.

4. Protection des données

4.1 Général

Lors de la collecte et du traitement des données personnelles, nous respectons la législation en vigueur, en particulier la loi sur la protection des données. Nous protégeons les données des utilisateurs par des mesures techniques et organisationnelles appropriées et les traitons de manière confidentielle. Nous ne collectons, traitons et conservons des données personnelles que dans la mesure où elles sont nécessaires à la prestation de services, à la sécurité de l'exploitation et de l'infrastructure, à la facturation et au traitement, et à la relation client, en particulier pour garantir une qualité de service élevée.

4.2 Stockage des données d'utilisateur

Nous recueillons les données des utilisateurs dans notre registre des clients. L'utilisateur reconnaît avoir pris connaissance de la déclaration de CarPostal sur la protection des données. Vous trouverez ceci sous <https://www.postauto.ch/fr/protection-des-donnees-et-informations-legales>

4.3 Etude de marché, service client et marketing

En ce qui concerne la prestation d'une offre axée sur le marché, le client accepte que des données personnelles soient collectées et traitées à des fins d'étude de marché (par exemple, des enquêtes de satisfaction de la clientèle) et de conseil.

Le client accepte que nous puissions collecter et traiter ses données personnelles à des fins publicitaires. Le client a le droit à tout moment de nous interdire d'utiliser des données personnelles sans indication de motifs, dans la mesure où l'utilisation n'est pas nécessaire pour la fourniture des services. Pour l'exercice du droit d'opposition, veuillez vous référer à la section relative aux droits des personnes concernées. Les données personnelles peuvent être communiquées à des tiers qui ne sont pas considérés comme des sous-traitants, dans la mesure où la loi l'autorise ou avec l'accord préalable de l'utilisateur et dans le cadre de la finalité du traitement préalablement notifiée.

4.4 Droits des personnes concernées

Le client a le droit d'exiger des informations sur le traitement de ses données personnelles, leur rectification, leur suppression ou leur destruction. Il peut également interdire le traitement de ses données, dans la mesure où cela n'est pas nécessaire pour l'exécution des services demandés par lui, ainsi que la divulgation de ses données à des tiers. Si le client a donné son consentement expressément à la poursuite du traitement des données, il peut à tout moment révoquer ce consentement. La licéité du traitement des données pour la durée du consentement valable n'en est pas affectée. Si ni l'exactitude ni l'inexactitude des données ne peuvent être déterminées, le client peut exiger qu'une note de refus soit jointe.

CarPostal se réserve le droit d'imposer des exigences légales qui obligent ou autorisent CarPostal à traiter ou divulguer des données. Si, en particulier, la suppression des données n'est pas autorisée pour des raisons légales, les données seront bloquées au lieu d'être supprimées.

Pour faire valoir ses droits, le Client doit écrire et envoyer une copie de son passeport ou de sa carte d'identité à l'adresse suivante: Post CH AG, Contact Center Post, Wankdorfallee 4, 3030 Berne,

kundendienst@post.ch. Les courriels ne sont pas cryptés et sont donc exposés aux risques de sécurité typiques de ce moyen de communication.

4.5 Recours à des tiers (sous-traitant)

Le client prend connaissance du fait que nous puissions faire participer des tiers à la prestation de services et de rendre les données nécessaires accessibles aux tiers concernés. Le sous-traitant est soumis aux mêmes obligations de protection des données que CarPostal ne peut traiter les données uniquement pour le compte de CarPostal et sur les instructions de CarPostal, sauf disposition contraire de la loi. Le sous-traitant ne peut pas traiter les données à ses propres fins. La Poste Suisse s'engage à sélectionner avec soin les prestataires de services, à leur donner des instructions et à les surveiller.

5. Réservations PubliCar

PubliCar peut être commandé au travers de l'application mobile et le supplément peut être payé par dans la même application mobile. Un paiement en espèces directement au chauffeur est également possible. Avant de confirmer votre commande, vérifiez que les informations sur le lieu de prise en charge, la destination, l'heure, le nombre de passagers et les bagages dans l'offre PubliCar sont exactes. Veuillez noter que le point de collecte de PubliCar est généralement l'adresse que vous indiquez, néanmoins, dans certains cas, il peut s'agir d'un point de collecte afin que plusieurs personnes puissent embarquer de manière efficace. En cas d'erreur de commande, le paiement ne sera pas remboursé. CarPostal remboursera le montant si le processus de commande de l'utilisateur ne comportait aucune erreur mais que le service commandé n'a pas été fourni pour des raisons dont l'utilisateur n'est pas responsable.

6. Annulation de réservations PubliCar

Une commande confirmée de PubliCar peut être annulée sans frais si elle est annulée au moins une heure avant l'heure de prise en charge. De plus, pour toute commande, le client dispose d'une minute pour annuler gratuitement la commande qu'il vient de passer. Les annulations effectuées moins d'une heure avant l'heure de prise en charge seront soumises à des frais, qui seront affichés dans l'application.

7. Prix

PubliCar opère les mêmes conditions tarifaires que pour les courses à l'horaire, mais avec un supplément forfaitaire par personne et par trajet. L'abonnement général, l'abonnement demi-tarif, l'abonnement de parcours et l'abonnement de communauté tarifaire sont valables. Les enfants de moins de six ans voyagent gratuitement.

PubliCar Vaud

Le supplément pour le trajet PubliCar est affiché à l'avance et coûte CHF 5.

8. Payer avec l'app PubliCar

L'obligation de payer les services commandés prend effet au moment de la confirmation de la commande par l'utilisateur. L'utilisateur peut payer la surtaxe en utilisant les méthodes de paiement disponibles dans l'application PubliCar ou en espèces directement au conducteur. Les titres de transport doivent être présentés au conducteur et peuvent être achetés dans le véhicule. L'utilisateur peut enregistrer un ou plusieurs modes de paiement dans le système de paiement utilisé par l'application PubliCar. Les informations relatives au mode de paiement ne sont pas enregistrées dans les fichiers clients de l'application ou des services PubliCar. CarPostal a le droit d'effectuer une réservation sur la carte de crédit de l'utilisateur au moment de la confirmation de la commande. CarPostal est le fournisseur des services commandés via l'application PubliCar.

9. Commentaires et réclamations

Les commentaires et les plaintes concernant l'application PubliCar peuvent être faits directement dans l'application PubliCar.

10. Service PubliCar

PubliCar est un service de transport qui transporte les utilisateurs d'adresse en adresse sur la base de leurs commandes. PubliCar combine les trajets commandés par différents utilisateurs vers les mêmes voitures et itinéraires. PubliCar est proposé par CarPostal SA, qui achète le transport nécessaire à des entreprises de transport de passagers.

11. PubliCar basé sur le covoiturage

Les trajets PubliCar peuvent être partagés par plusieurs utilisateurs. Les itinéraires et les horaires des véhicules PubliCar sont établis en fonction des points de collecte et de retour des différents utilisateurs. Pour respecter l'horaire, PubliCar ne peut pas attendre un utilisateur au-delà de l'heure de prise en charge promise.

12. Chauffeurs PubliCar

CarPostal achète les transports nécessaires au service PubliCar auprès de sociétés de transport de passagers ou les effectue soi-même.

13. Prise en charge des utilisateurs PubliCar

L'heure exacte de prise en charge de PubliCar sera communiquée à l'utilisateur en temps utile. L'utilisateur doit donc être prêt à être pris en charge à n'importe quel moment dans la fenêtre de temps spécifiée.

L'utilisateur doit se présenter à l'heure et à l'endroit de prise en charge définis.

Le véhicule ne peut pas attendre un utilisateur au-delà de l'heure de prise en charge promise, car PubliCar s'efforce de respecter l'horaire. Les utilisateurs devraient enregistrer leur numéro de téléphone dans l'application afin d'être joignables en cas de doute sur le lieu de prise en charge ou si le chauffeur ne parvient pas à trouver l'utilisateur. Si le véhicule se trouve au point de ramassage à l'heure indiquée mais que l'usager ne peut s'y rendre, PubliCar doit poursuivre le trajet sans l'usager et des frais seront facturés.

14. Code de réservation

Le code de réservation indiqué dans l'application sert de confirmation et doit être communiqué au chauffeur avant l'embarquement. Si vous commandez un service PubliCar pour une autre personne, cette personne doit également pouvoir communiquer le code de réservation au conducteur PubliCar.

15. Course à plusieurs passagers

Le nombre de passagers doit être indiqué au moment de la réservation, y compris les enfants. Les enfants de six ans et plus sont également assujettis à des frais. Le billet PubliCar ne donne droit au voyage que pour le nombre de passagers indiqué dans la commande. Si un client souhaite augmenter le nombre de passagers après avoir confirmé sa commande, il doit passer une nouvelle commande séparée pour les nouveaux passagers. Dans un tel cas, nous ne pouvons garantir que les nouveaux passagers pourront embarquer dans le même véhicule que ceux déjà réservés.

16. Port de la ceinture obligatoire

Tous les passagers ont l'obligation de s'attacher pendant la course.

17. Bagages

Les bagages (sauf les bagages à main) doivent être spécifiés lors de la commande d'un PubliCar. Les bagages à main doivent être tenus sur les genoux ou entre les jambes sans déranger les autres passagers. Un bagage correspond à une valise de taille normale. L'achat quotidien de nourriture est considéré comme un bagage à main s'il peut être tenu sur les genoux ou entre les jambes. Le conducteur a le droit de refuser le transport à un usager dont les bagages dépassent le nombre spécifié dans la commande et affectent les autres passagers.

Les marchandises qui ne peuvent pas être apportées dans la soute à bagages sont par exemple l'argent, les titres comme les chèques, les obligations ou les mandats, les passeports, les licences, les certificats, les bijoux, les appareils électroniques portatifs comme les appareils photo, les téléphones mobiles, les ordinateurs portables, les comprimés et autres articles fragiles ainsi que les médicaments et les clés de maison et de voiture. Tous les bagages transportés dans la soute à bagages doivent être emballés de manière à résister une manutention et un mouvement normal dans la soute pendant le voyage. Informez le chauffeur à l'avance si vos bagages sont très sensibles ou de valeur.

Toute perte ou dommage des bagages doit être immédiatement signalé au chauffeur. Nous ne transportons pas de bagages dangereux. Nous nous réservons le droit de vous demander d'ouvrir votre sac pour qu'un chauffeur ou un autre employé de l'entreprise puisse l'inspecter en votre présence si cela est jugé nécessaire pour des raisons de sécurité.

18. Transport de chaise roulante

Les véhicules PubliCar conviennent aux personnes à mobilité réduite et au transport de fauteuil roulant.

19. Animaux de compagnie

Les animaux domestiques sont admis dans PubliCar, mais doivent être déclarés comme bagages et des frais supplémentaires peuvent être facturés selon les conditions tarifaires en vigueur. Le conducteur peut refuser d'emmener des animaux domestiques susceptibles de déranger ou d'être dangereux pour les autres passagers ou le conducteur. PubliCar n'est pas responsable des réactions allergiques des passagers causées par les animaux domestiques transportés ou précédemment transportés.

20. Interdiction de fumer

Il est interdit de fumer et d'utiliser des cigarettes électriques dans PubliCar. Un conducteur peut demander à un passager de quitter PubliCar s'il ne respecte pas l'interdiction de fumer et s'il n'arrête pas immédiatement de fumer sur ses instructions.

21. Consommation d'alcool dans un PubliCar

Il est interdit de consommer des boissons alcoolisées ou des drogues dans PubliCar. Le conducteur peut exiger qu'un passager quitte PubliCar s'il ne respecte pas l'interdiction.

22. Comportement inapproprié

PubliCar a une tolérance zéro pour toutes les formes de harcèlement et de comportement inapproprié. Le conducteur a le droit de refuser de transporter un utilisateur ou de le décharger à l'endroit le plus proche possible s'il se comporte incorrectement envers les autres passagers ou le conducteur. Il s'agit en particulier de toute forme de violence, de harcèlement à caractère raciste, sexuel ou offensant, ainsi que des activités liées à la sécurité et autres circonstances qui perturbent le fonctionnement du véhicule. Les personnes qui sont exclues du transport en raison d'un comportement inapproprié ne seront pas remboursées du prix du billet.

23. Non-garantie de l'heure d'arrivée

Prévoyez suffisamment de temps si, par exemple, vous devez prendre rendez-vous ou changer de moyen de transport. Vous avez la possibilité de choisir une heure d'arrivée au lieu d'une heure de départ. PubliCar vise la ponctualité. Selon la situation du trafic et le fait que PubliCar a d'autres passagers qui montent et descendent en cours de route et ne peut donc pas toujours prendre le chemin le plus direct vers votre destination, des retards peuvent survenir. Toute responsabilité en cas d'arrivée tardive est exclue, à moins que PubliCar ne puisse prouver une faute intentionnelle ou une négligence grave.

24. Changements des conditions générales

CarPostal se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment. Les modifications seront notifiées aux utilisateurs sous une forme appropriée en faisant référence à la date d'entrée en vigueur. Si les conditions d'utilisation modifiées ne sont pas acceptées, CarPostal se réserve le droit d'exclure les utilisateurs concernés de l'offre.

25. Lieu de juridiction et droit applicable

Le lieu de juridiction est Berne. En cas de litiges résultant de contrats conclus avec des consommateurs, le tribunal du domicile ou du siège de l'une des parties est compétent pour les actions intentées par l'utilisateur et le tribunal du domicile du défendeur est compétent pour les actions intentées par la Poste Suisse. Les contrats de consommation sont des contrats de services destinés aux besoins personnels ou familiaux de l'utilisateur.

Pour les utilisateurs ayant leur domicile ou leur siège à l'étranger, Berne est le lieu d'encaissement et le lieu de juridiction exclusif pour toutes les procédures. Sous réserve des dispositions légales impératives, le droit matériel suisse est applicable.

26. Impressum

CarPostal
Belpstrasse 37
CH-3030 Berne
info@carpostal.ch

Numéro d'identification d'entreprise (IDE):

CHE-112.242.941