

## Termes et Conditions générales d'utilisation de la plateforme « Trailow » et le contrat pour les trajets en Navettes proposés sur la Plateforme Trailow

### 1. Définitions

« Annonce » ou « Annonce de Navette » désigne l'annonce postée sur la plateforme par un conducteur d'un ou plusieurs trajets lors d'une seule et même journée

« CGU » désigne les présentes Conditions Générales d'Utilisations

« Navette » et « Shuttle » désigne le ou les trajets prévues pour transporter un passager et sa bicyclette ( vélo ) pendant une durée définie par le conducteur de la navette ( également appelé Shuttler )

« Passager » et « Rider » désigne toute personne physique ou morale ayant réservé une place de Navette et ayant accepté d'être transporté par celle-ci

« Conducteur » et « Shuttler » désigne le Membre proposant de transporter toute autre personne physique accompagné de sa bicyclette en contrepartie du paiement du montant de la place dans son véhicule qu'il aura défini au préalable lors de la publication de son Annonce de Navette

« Membre » désigne toute personne physique ou morale ayant créé un Compte sur la Plateforme

« Trajet en Navette » et « Session Shuttle » désigne l'ensemble des trajets proposés sur une seule et même Annonce de Navette.

« Plateforme » et « Site » désigne le site internet [www.trailow.com](http://www.trailow.com)

« Place » désigne le siège et l'emplacement pour la bicyclette réservée à bord du véhicule d'un Conducteur / Shuttler

« Utilisateur » désigne une personne physique ou morale naviguant sur le Site [www.trailow.com](http://www.trailow.com)

« Prix » et « Tarif » désigne le montant à payer d'une place dans le véhicule du Conducteur / Shuttler toute taxes comprises

« Frais de Plateforme » désigne les frais prélevés par la Plateforme lors des réservations de Places de Navette

« Compte » désigne le compte qui doit être créé pour devenir Membre et pouvoir profiter à certains services proposés par la Plateforme

## 2. Acceptation des CGU

L'utilisation de la Plateforme est soumise aux présentes CGU. Les CGU constituent un contrat régissant les relations entre le Membre et Trailow. Elles annulent et remplacent toutes les dispositions antérieures et constituent l'intégralité des droits et obligations de Trailow et de l'Utilisateur relatifs à leur objet. Les Parties acceptent qu'en cas de contradiction entre des informations présentes sur le Site et les CGU, ces dernières prévalent. L'acceptation pleine et entière, sans réserve, par l'Utilisateur Membre, des présentes CGU est réputée donnée dès lors que celui-ci a coché la case « j'accepte les conditions générales » lors de la création de son compte Utilisateur. A défaut d'avoir coché cette case, la création du compte de l'Utilisateur et son utilisation du Service est impossible et non valable, ce que l'Utilisateur reconnaît. Trailow se réserve le droit de modifier à tout instant, les modifications prenant le cas échéant effet au moment de leur publication sur le Site. La continuation de l'utilisation du Site vaut acceptation tacite des Utilisateurs de la dernière version mise à jour des CGU.

## 3. Objet

L'entreprise DIRT SPORT DISTRIBUTION ( ci-après, « Trailow » ) édite une Plateforme internet à l'adresse [www.trailow.com](http://www.trailow.com), de mise en relation entre les propriétaires de véhicules ayant la capacité de transporter des personnes avec leur bicyclette et les Passagers Riders qui souhaitent effectuer des trajets en Navette, ainsi que la gestion des paiements entre Utilisateurs. Chaque Membre comprend et accepte que Trailow est et demeure un tiers au contrat conclu entre un Conducteur Shuttler et un Passenger Rider. Vous comprenez et acceptez que Trailow n'est partie à aucun accord, contrat ou relation contractuelle, de quelque nature que ce soit, conclu entre les Membres de la Plateforme.

## 4. Droit de rétractation

En acceptant les présentes CGU, le Membre est informé et reconnaît que le contrat entre le Membre et Trailow consistant à la mise en relation avec un autre Membre, pleinement exécuté avant la fin du délai de rétractation de 14 jours prévu par l'article L.221-18 du Code de la consommation, ne permet pas de bénéficier de ce droit à la rétractation, également conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation.

## 5. Création d'un compte Membre

Le Site permet aux Membres de publier et consulter des Annonces de Navette. Il est possible de consulter les Annonces de Navette si vous n'êtes pas Membre de la Plateforme. En revanche, vous devez créer un compte Membre si vous souhaitez publier une Annonce ou réserver une Place de Navette.

Pour créer un compte, l'utilisateur doit impérativement disposer d'une adresse email et d'un numéro de téléphone mobile valable pendant toute la durée de l'utilisation du Service . Il suffit ensuite à l'utilisateur de suivre la procédure qui lui a été adressée par email, ou bien suivre les instructions de création d'un compte en cliquant sur l'encart « créer un compte », et remplir les champs obligatoires figurant sur le formulaire. Le membre est seul responsable de la conservation de la confidentialité de ses codes

d'accès à sa boîte de messagerie électronique, et à son compte Utilisateur, identifiants et mot de passe. En cas d'oubli, le Membre pourra faire la demande à la Plateforme de lui renvoyer son identifiant et mot de passe en cliquant sur le lien « mot de passe oublié ? » . En cas d'utilisation non conforme par un tiers de ses identifiants, le Membre s'engage à en informer Trailow dans les meilleurs délais par email à l'adresse [contact@trailow.com](mailto:contact@trailow.com) . Le membre s'engage à mettre à jours ses coordonnées sur le Site en cas de modification de son adresse email, de son numéro de téléphone mobile ou de coordonnées bancaires.

Vous vous engagez à ne pas créer ou utiliser sous votre propre identité ou celle d'un tiers, d'autres Comptes que celui initialement créé.

Pour vous inscrire sur la plateforme, vous devez avoir lu et accepté les présentes CGU ainsi que la Politique de Confidentialité.

La Plateforme Trailow est réservée aux personnes physiques majeures bénéficiant de leur pleine capacité juridique et morales pouvant se soumettre sans réserve aux présentes CGU.

## 6. Publication d'une Annonce

Tout Membre peut créer et publier des Annonces de Navette sur le Site, en indiquant des informations quant au déroulement de la journée Navette ( dates, lieu de rendez-vous, heure de départ, nombre de places offertes, options proposées, types de trails empruntés, prix de la place, etc...)

Un Membre est autorisé à publier une Annonce de Navette seulement si les conditions suivantes sont remplies :

- Le Membre est titulaire du permis de conduire du véhicule et son embarcation qui seront utilisés pour la Navette
- Si le Shuttle est professionnel, il est titulaire d'une attestation de capacité professionnelle de transport adapté à l'utilisation du véhicule utilisé pour la Session Shuttle.
- Avoir une capacité financière d'au moins 1500€ pour les véhicules n'excédant pas 9 places.
- l'entreprise doit justifier d'une garantie financière affectée au remboursement des fonds reçus au titre des engagements qu'elle a contractés à l'égard de sa clientèle.
- Si le Conducteur Shuttle est une association, il s'assure de ne transporter que des membres de l'association organisant la session Shuttle  
Cette garantie peut être souscrite auprès d'un établissement de crédit, d'un organisme de garantie collective ou d'une société d'assurance. Depuis le 1er octobre 2015, la totalité des fonds déposés par les clients doit être garantie (décret 2015-1111 du 2 septembre 2015)
- Être inscrit au registre des transporteurs par la DREAL.
- Le Membre bénéficie d'une assurance responsabilité Civile qui le couvre dans le cadre de l'activité de Navette
- Le Membre ne propose des Annonces de Navette que pour des véhicules dont il est le propriétaire ou dont il a l'autorisation expresse de propriétaire pour son utilisation à des fins d'organisations de journées Navette.

- Le Membre est et demeure le conducteur principal du véhicule et de son système de transport de vélo ( porte vélo, remorque, etc ... )
- Le véhicule et son système de transport de vélo ( porte vélo, remorque, etc...) bénéficie d'une assurance valide
- Le Membre n'offre pas plus de place que disponible dans le véhicule utilisé pour la Navette
- Le membre ne publie pas une autre annonce pour le même Trajet en Navette sur une autre plateforme ou autre place de marché, sous n'importe quelle forme.
- Le véhicule est en parfait état de fonctionnement, et que l'ensemble véhicule / système de transport de vélo est conforme à l'usage qui lui est destiné le jours de la Navette, notamment avec un contrôle technique à jours et conforme au code de la route
- Le Membre n'a aucune contre-indication ou incapacité médicale à la conduite
- Toutes les places offertes sont équipées d'une ceinture de sécurité, dans absolument tous les cas possibles
- Le Conducteur Shuttler professionnel doit respecter le droit de la consommation et notamment s'abstenir de toutes pratiques commerciales trompeuses, passibles d'une peine maximale de 2 ans d'emprisonnement et d'une amende de 300.000 euros ( article L132-2 du code de la consommation ).

Chaque Membre qui publie une annonce reconnaît être le seul responsable de l'Annonce de Navette qu'il publie sur la Plateforme et de l'exactitude des informations indiquées dans l'Annonce de Navette. Votre annonce sera publiée sur la Plateforme donc visible de tous les visiteurs du site, Membre possédant un Compte ou non.

Le fait pour un Propriétaire Professionnel de se présenter comme un non-professionnel, ou de renseigner dans l'Annonce des informations qui ne correspondent pas à la réalité des prestations proposées constitue une pratique commerciale trompeuse.

Le service fournit par Trailow se limite à une mise en relation. Trailow ne saurait dans ces conditions, voir sa responsabilité engagée en raison du caractère trompeur ou erroné d'une Annonce.

Trailow se réserve le droit à sa seule discrétion et sans préavis, de ne pas publier ou retirer à tout moment une Annonce qui ne serait pas conforme aux CGU, ou qu'elle considérerait comme préjudiciable à son image, éthique ou celle de ses Membres.

## 7. Réservation d'une Place

Lorsqu'un Membre est intéressé par une Place sur une Annonce de Navette, il peut effectuer la réservation de ladite place en ligne. La réservation est acceptée automatiquement après le paiement en ligne de ladite Place de Navette. Après validation du paiement, le Passager Rider et le Conducteur Shuttler reçoivent une confirmation d'acceptation du paiement par email, à l'adresse qu'ils auront fournie lors de la création de leur compte. La confirmation de réservation apparaîtra alors sur la page « mes réservations » dans « l'espace Rider » pour le Passager Rider, et dans l'espace « Mes sessions Navettes » pour le Conducteur Shuttler. À compter de la réservation, Trailow vous transmet les coordonnées téléphoniques du Conducteur Shuttler ( si vous

êtes Rider ) ou du Rider ( si vous êtes Shuttler ), dans le cas où le Membre a donné son accord à la divulgation de son numéro de téléphone.

Vous êtes désormais seuls responsables de l'exécution du contrat vous liant à l'autre Membre. Trailow ne fournit en aucun cas de service de transport. Vous reconnaissez que la réservation de Places pour un Trajet en Navettes donné est soumise aux conditions générales du Conducteur Shuttler concerné.

#### 7.1. Caractère nominatif d'une réservation de Place, et modalités d'utilisation des Services pour un compte tiers

Toute utilisation des Services, que ce soit en qualité de Rider ou de Conducteur Shuttler, est nominative. Le conducteur Shuttler comme le Passager Rider doivent correspondre à l'identité communiquée à Trailow et aux autres Membres participants à la journée Navette.

Toutefois, TRAILOW permet à ses Membres de réserver une ou plusieurs Places pour le compte d'un tiers. Dans ce cas, vous vous engagez à indiquer avec exactitude au conducteur Shuttler au moment de la Réservation, les prénom, âge et numéro de téléphone de la personne pour le compte de laquelle vous réservez une Place. Il est strictement interdit de réserver une Place pour un mineur.

Il est interdit de publier une Annonce pour un autre Conducteur Shuttler que vous même

### 8. Conditions financières

#### 8.1. Prix d'une Place

Le prix d'une Place est déterminée par le Membre qui dépose l'annonce, en tant que Conducteur Shuttler, sous son entière responsabilité. Le prix minimum d'une place est de 5euros TTC. Au prix définit par le Conducteur Shuttler seront ajoutés les Frais de services, qui seront explicitement visibles pour le Membre Rider souhaitant réserver la Place. Le prix de la Place est exprimé en euros toutes taxes comprises, incluant la TVA.

#### 8.2. Frais de Services

TRAILOW peut prélever, en contrepartie de l'utilisation de la Plateforme, des frais de service à ses utilisateurs (ci-après, les "Frais de Service"). L'utilisateur sera informé avant toute application de Frais de Service le cas échéant.

Les modalités de calcul des Frais de Service en vigueur accessibles sont fournies à titre informatif uniquement et n'ont pas de valeur contractuelle. TRAILOW se réserve le droit de modifier à tout moment les modalités de calcul des Frais de Service. Ces modifications n'auront pas d'effet sur les Frais de Service acceptés par les utilisateurs avant la date de prise d'effet de ces modifications.

Les Frais de Service nous permettent de faire fonctionner notre Plateforme, de garantir la présence de notre équipe Relations membres 7 jours sur 7 ou encore de poursuivre l'amélioration de la plateforme pour vous donner toujours plus de satisfaction et répondre toujours mieux à vos besoins.

Le montant des Frais de Service pour une place de navette est compris entre 5 et 30% (avec un minimum de 1€) du prix de la place définie par le conducteur Shuttler et est calculé en fonction de différents facteurs, notamment de la période et du prix de la place.

Les frais de Services sont susceptibles d'être partagés entre le Passager Rider et le Conducteur Shuttler. Les passagers Riders et conducteurs Shuttlers peuvent prendre connaissance de ces Frais de Service sur la page de paiement avant de régler leur réservation.

### 8.3. Fonctionnement du paiement

Le paiement du prix de la Place par le Rider s'effectue pour chaque réservation, par anticipation, par paiement par carte bancaire sur le Site via la solution de paiement Stripe. Le paiement de la place s'effectue en une seule fois. Vous reconnaissez et acceptez qu'aucune des sommes perçues par Trailow au nom et pour le compte du conducteur Shuttler n'emporte droit à intérêts. Vous acceptez de répondre avec diligence à toute demande de Trailow et plus généralement de toute autorité administrative ou judiciaire compétente en particulier en matière de prévention ou la lutte contre le blanchiment. Notamment, vous acceptez de fournir, sur simple demande, tout justificatif d'adresse et/ou d'identité utile. En l'absence de réponse de votre part à ces demandes, Trailow pourra prendre toute mesure qui lui semblera appropriée notamment le gel des sommes versées et/ou la suspension de votre Compte et/ou la résiliation des présentes CGU.

### 8.4. Versement du prix de la place au Conducteur Shuttler

A la suite de la réservation de la place de Navette, Trailow considère la confirmation du Trajet comme acquise.

A compter de cette confirmation expresse ou tacite, le montant du prix de la Place déduit des frais de service sera versé sur votre compte bancaire (en renseignant sur votre Compte, au préalable, vos coordonnées bancaires) sous un délai de 72h. Ce crédit correspond au montant total payé par le Passager Rider au moment de la confirmation de la Réservation diminué des Frais de Service.

### 8.5. Conditions d'annulation

Seuls les Trajets en Navette font l'objet de la présente politique d'annulation, Trailow n'offrant aucune garantie, de quelque nature que ce soit, en cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit. Nonobstant ce qui précède, en cas d'annulation par un Passager Rider d'une Place dans le cadre d'un Trajet en Navette, les Frais de Services resteront acquis à Trailow.

L'annulation d'une Place d'une journée Navette par le Conducteur Shuttler ou le Rider après la Confirmation de Réservation est soumise aux stipulations ci-après :

– En cas d'annulation imputable au conducteur Shuttler, le passager Rider est remboursé du montant de la place, moins les frais de la plateforme (c'est-à-dire du montant de la place de la navette déduits des frais de plateforme inclus). C'est notamment le cas lorsque le Shuttler annule un Trajet en navette ou ne se rend pas au point de rendez-vous au plus tard 60 minutes après l'horaire convenu ; Le conducteur

Shuttler est tenu de tenir informé les Rider de leur remboursement dans les 24h suivant la décision d'annulation.

– En cas d'annulation imputable au Rider :

Si le Rider annule pour quelque motif que ce soit, le remboursement total ou partiel tiendra compte de la bonne volonté du conducteur Shuttler. Dans tous les cas, les frais de Service de la plateforme demeurent acquis à Trailow, et ce systématiquement, dans tout les type de situation, dès qu'une réservation a été effectuée. Il impute au Passager Rider de contacter le conducteur Shuttler via les coordonnées communiquées par Trailow sur l'annonce de la Navette afin de lui communiquer l'annulation de sa réservation et une demande de remboursement.

Si le Rider annule le jour du départ ( 00h00min faisant foi ), telle que mentionnée dans l'Annonce, ou s'il ne se présente pas au lieu de rendez-vous au plus tard dans un délai de 15 minutes à compter de l'heure convenue, aucun remboursement n'est effectué. Le conducteur Shuttler est dédommagé à hauteur de la totalité du prix de la place et les Frais de Services sont conservés par Trailow.

Lorsque l'annulation intervient avant le départ et du fait du Rider, la ou les Places annulé(e)s par le Rider pour ledit Trajet en Navette sont de plein droit remises à la disposition d'autres Rider pouvant les réserver en ligne et en conséquence soumises aux conditions des présentes CGU.

Trailow apprécie à sa seule discrétion, sur la base des éléments à sa disposition, la légitimité des demandes de remboursement qu'elle reçoit.

#### 8.6. Droit de rétractation

En acceptant les présentes CGU, vous acceptez expressément que le contrat entre vous et Trailow consistant en la mise en relation avec un autre Membre soit exécuté avant l'expiration du délai de rétractation dès la Confirmation de Réservation et renoncez expressément à votre droit de rétraction, conformément aux dispositions de l'article L.221-28 du code de la consommation.

#### 9. Engagements du Conducteur Shuttler

Lorsque vous utilisez la Plateforme en tant que Conducteur Shuttler, vous vous engagez à :

- respecter l'ensemble des lois, règles, codes applicables à la conduite et au véhicule, notamment à disposer d'une assurance responsabilité civile valide au moment du Trajet en Navette et être en possession d'un permis de conduire en vigueur ;
- vous assurer que votre assurance couvre le transport d'autres personnes ainsi que leur bicyclette via votre système adéquat, et que vos Passagers Riders sont couverts par votre assurance ;
- ne prendre aucun risque au volant, à n'ingérer aucun produit de nature à altérer votre attention et vos capacités, à conduire avec vigilance et en toute sécurité ;
- publier des Annonces de Navette correspondant uniquement à des trajets réellement envisagés ;

- effectuer le Trajet en Navette tel que décrit dans l'Annonce de Navette et respecter les horaires et lieux convenus avec les autres Membres (notamment lieu de rendez-vous et de dépose) ;
- ne pas prendre plus de Passagers Riders que le nombre de Places indiquées dans l'Annonce de Navette ;
- utiliser un véhicule et une remorque si elle fait partie du dispositif de transport des bicyclettes en parfait état de fonctionnement et conforme aux usages et dispositions légales applicables, notamment avec un contrôle technique à jour ;
- communiquer à TRAILLOW ou tout Passager Rider qui vous en fait la demande, votre permis de conduire, votre carte grise, votre attestation d'assurance, votre certificat de contrôle technique ainsi que tout document attestant de votre capacité à utiliser ce véhicule en tant que Conducteur Shuttler sur la Plateforme ;
- en cas d'empêchement ou de changement de l'horaire ou du Trajet en Covoiturage, en informer sans délais vos Passagers Rider ;
- en cas de Trajet en Navette transfrontalier, disposer et tenir à disposition du Passager Rider et de toute autorité qui le solliciteraient tout document de nature à justifier de votre identité et de votre faculté à franchir la frontière ;
- attendre les Passagers Riders sur le lieu de rencontre convenu au moins 30 minutes au-delà de l'heure convenue ;
- ne pas publier d'Annonce de Navette relative à un véhicule dont vous n'êtes pas le propriétaire ou que vous n'êtes pas habilité à utiliser à des fins de transport de Passager Rider ainsi que leur Bicyclettes respectives ;
- vous assurer d'être joignable par téléphone par vos Passagers Riders, au numéro enregistré sur votre profil ;
- garantir n'avoir aucune contre-indication ou incapacité médicale à conduire ;
- avoir un comportement convenable et responsable, au cours du Trajet en Covoiturage et conforme à l'esprit de covoiturage.

L'arrimage et le transport des bicyclettes ( Vélo ) est régi par le contrat qui lie le Conducteur Shuttler et le Passager Rider, et vous reconnaissez que Trailow n'est en aucun cas responsable de quelconque dommages au vélo qui pourrait survenir lors du Trajet en Navette, ou Session Shuttle ;

## 10. Engagement des Passagers

Lorsque vous utilisez la Plateforme en tant que Passager Rider dans le cadre d'un Trajet en Navette, vous vous engagez à :

- adopter un comportement convenable au cours du Trajet en Navette de façon à ne gêner ni la concentration et la conduite du Conducteur Shuttler ni la tranquillité des autres Passagers Riders ;
- respecter le véhicule du Conducteur Shuttler et sa propreté ;
- en cas d'empêchement, en informer sans délai le Conducteur Shuttler ;
- attendre le Conducteur Shuttler sur le lieu de rencontre convenu au moins 60 minutes au-delà de l'heure convenue ;
- communiquer à Trailow ou tout Conducteur Shuttler qui vous en fait la demande, votre carte d'identité ou tout document de nature à attester de votre identité ;
- ne transporter, lors d'un Trajet en Navette, aucune substance illicite de nature à gêner la conduite et la concentration du Conducteur Shuttler ou dont la nature, la possession ou le transport est contraire aux dispositions légales en vigueur ;
- en cas de Trajet en Navette transfrontalier, disposer et tenir à disposition du Conducteur Shuttler et de toute autorité qui le solliciteraient tout document de nature à justifier de votre identité et de votre faculté à franchir la frontière ;



- vous assurer d'être joignable par téléphone par le Conducteur Shuttler, au numéro enregistré sur votre profil, notamment au point de rendez-vous. Dans le cas où vous auriez procédé à la Réservation d'une ou plusieurs Places pour le compte de tiers, conformément aux stipulations de l'article 7.1 ci-dessus, vous vous portez fort du respect par ce tiers des stipulations du présent article et, de façon générale, des présentes CGU. Trailow se réserve la possibilité de suspendre votre Compte, limiter votre accès aux Services ou résilier les présentes CGU, en cas de manquement de la part du tiers pour le compte duquel vous avez réservé une Place aux présentes CGU.

## 9. Disponibilité du Service et du Site

Trailow s'engage à donner de son meilleur pour que le service et la plateforme soient disponibles 7jours /7, 24h/24, et ce sans interruption autre que celles requises pour les besoins de maintenance. Cependant, l'accès à la Plateforme pourra être suspendu, sans préavis, en raison d'opérations de maintenance ou de mises à jour. En conséquence, Trailow ne garantit pas à l'Utilisateur que la Plateforme et le Service seront disponible de manière permanente. L'utilisateur ne pourra en aucun cas rechercher la responsabilité de Trailow en raison de tels anomalies, interruption ou erreurs, même dans l'hypothèse où ceux-ci lui auraient causé quelque préjudice que ce soit.

## 10.Modifications des CGU

Les présentes CGU s'appliquent à tout Utilisateur naviguant sur la Plateforme Trailow. Trailow pourra être amené à modifier les présentes Conditions Générales d'Utilisation à n'importe quel moment afin de s'adapter à de nouvelles contraintes commerciales ou légales. Toute modification des présentes CGU sera mise en ligne sur la Plateforme avec une mention de la date de mise à jours.

Les CGU applicables sont celles en vigueur au moment de la navigation de l'Utilisateur sur la Plateforme.

## 11. Responsabilité

Trailow rappelle qu'elle est uniquement une plateforme de mise en relation entre un prestataires et ses clients, et qu'elle n'est pas partie au contrat conclus entre les utilisateurs. En cas de sinistre, l'Utilisateur ne pourra engager en aucun cas la responsabilité de Trailow.

Trailow n'est pas responsable de la gestion des retards.

Trailow n'est pas responsable de la gestion des litiges entre les utilisateurs. En aucun cas, Trailow ne pourra être tenue de réparer un dommage de quelconque nature que ce soit, quand bien même Trailow aurait été informé de l'éventualité de tels dommages.

## 12. Droit applicable

Les présentes CGU sont rédigées en Français et soumises à la loi Française.

Trailow attire l'attention des Utilisateurs sur le fait que tout litige survenant entre un Conducteur Shuttler et un Passenger Rider devra finalement être traité par le Conducteur Shuttler, qui reste seul responsable de la vente des prestations de Trajet en Navette ou Session Shuttle proposé via la Plateforme.

Dans le cadre de litiges entre Passenger Rider et Conducteur Shuttler, le Passenger Rider est invité à contacter le Service Client de Trailow à cette adresse [contact@trailow.com](mailto:contact@trailow.com). Trailow répercutera la réclamation auprès du Conducteur Shuttler concerné qui sera le seul responsable du traitement du litige. Trailow pourra uniquement, le cas échéant, intervenir en tant que médiateur.

En cas de différend survenant entre Trailow et un Utilisateur au sujet de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation des présentes, les Parties s'efforceront de le régler à l'amiable.

Dans cette situation, le Conducteur Shuttler est tenu de contacter le service médiation de Trailow à l'adresse : [antonio@trailow.com](mailto:antonio@trailow.com)

Il vous est possible de faire une réclamation relative à notre plateforme ou à nos services sur la plateforme de résolution des litiges mise en ligne par la Commission Européenne accessible ici :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

Conformément aux articles du code de la consommation L.611-1 et suivant, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle n'ayant pu être résolu auprès de notre service client, vous pouvez, en votre qualité de consommateur, recourir gratuitement à la médiation en contactant l'Association Nationale des Médiateurs (ANM) soit par courrier en écrivant au 62, rue Tiquetonne 75002 PARIS, soit via voie électronique en remplissant le formulaire de saisie en ligne à l'adresse suivante : [www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com)

Le site internet suivant [www.economie.gouv.fr/mediation-conso](http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso) comporte également toutes les informations utiles en cas de litiges transfrontaliers.

### 13. Force majeure

La responsabilité de Trailow ne pourra être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de ses obligations décrites dans les présentes CGU découle d'un cas de force majeure.

On considère un cas de force majeure lorsqu'un événement échappant au contrôle de l'Utilisateur ou de Trailow, qui ne pouvait être raisonnablement être prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par l'Utilisateur ou Trailow.

### 14. Confidentialité et données personnelles

Dans le cadre de l'exploitation de la Plateforme, Trailow est susceptible de collecter des données à caractère personnel des Utilisateurs de la Plateforme.

Trailow s'engage à garder de façon confidentielle toute information recueillie lors de la création du compte Utilisateur.

Trailow s'engage à n'utiliser aucune donnée obtenue de l'Utilisateur pour d'autres finalités que celles du Service, et notamment à ne pas revendre ces données à des tiers à des fins commerciales, sauf à ce que cette utilisation requise par la loi ou par toute autorité administrative ou judiciaire.

Il est rappelé que l'Utilisateur dont les données à caractère personnel sont traitées bénéficie des droits d'accès, de rectification et d'opposition au traitement de ses données conformément aux articles 38 et suivants de la loi n°78-17 dite « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et du Règlement Européen en matière de données personnelles ( REGLEMENT (UE) 2016/679 – ci-après « RGPD » ).

Ces droits peuvent être exercés conformément à la loi sur demande par courriel électronique à l'adresse [contact@trailow.com](mailto:contact@trailow.com) , en justifiant de son identité et d'un motif légitime tel que prévu par la loi.

## 15. Droit à l'image

L'Utilisateur de la Plateforme Autorise Trailow, ses agents, partenaires et ayants droit à reproduire et exploiter les images fixée dans le cadre de photographie ou vidéo prises lors des Sessions Shuttle organisées via les Conducteurs Shuttlers via la Plateforme pour la prestation de la promotion et la communication des prestataires Conducteurs Shuttler, et de la Plateforme Trailow, et ce pour une durée de 10 ans après la dite création d'image, sur tous les supports matériels et immatériels, en tout format connus ou inconnus à ce jour, partout dans le monde. L'Utilisateur reconnaît être entièrement rempli de ses droits et ne pourra prétendre à aucune rémunération pour l'exploitation des droits visés par le présent paragraphe.

## 16. Suspension de Comptes et Résiliation

Dans le cadre de l'édition et de l'exploitation de la Plateforme, les Utilisateurs reconnaissent que Trailow a la qualité d'hébergeur au sens de l'article 6 I 2° de la loi du 21 juin 2004 pour la confiance en l'économie numérique LCEN.

À ce titre, Trailow se réserve la possibilité de retirer tout contenu qui lui aura été signalé par quelconque moyen, et qu'elle considèrera comme manifestement illicite au sens de l'article 6 I 2° de la loi du 21 juin 2004 pour la confiance en l'économie numérique dite LCEN.

L'Utilisateur reconnaît également que Trailow est en droit de suspendre l'accès au Service et à la Plateforme, de résilier ses relations contractuelles entre l'Utilisateur et la Plateforme, ou supprimer du contenu sur la plateforme pour tout motif, notamment en cas de :

- Non-respect des CGU
- D'utilisation non conforme ou illicite du Service
- En cas d'annulation de plus de deux réservations, hors cas de force majeure
- En cas d'évaluation particulièrement négatives par les autres Utilisateurs
- En cas de la non-conformité du véhicule utilisé pour réaliser les prestations de Session Shuttle

Tout Utilisateur a la possibilité de supprimer son compte Trailow, à tout moment, en suivant en faisant la demande par voie électronique à [contact@trailow.com](mailto:contact@trailow.com), en s'engageant néanmoins à maintenir et assurer les réservations en cours ou acceptées.

## 17. Propriété intellectuelle et droit d'auteur lié à Trailow, des Utilisateurs et Tiers

L'Utilisateur reconnaît les droits de propriété intellectuelle de Trailow sur la Plateforme, ses composantes et les contenus afférent à la Plateforme, et, notamment relatifs aux éléments logiciels, à l'ergonomie, à l'agencement, aux éléments graphiques, au logo et s-design du Site, et renonce à contester ces droits sous quelle que forme que ce soit. L'Utilisateur s'interdit de porter atteinte de quelque façon que ce soit aux droits de propriété intellectuelle détenus par Trailow.

En particulier, Trailow interdit expressément :

- L'extraction, par transfert permanent ou temporaire de la totalité ou d'une partie qualitativement ou quantitativement substantielle du contenu d'une base de données sur un autre support, par tout moyen et sous toute forme que ce soit ;
- L'extraction ou la réutilisation répétée et systématique de parties qualitativement ou quantitativement non substantielles du contenu de la base de données de la Plateforme ;
- La réutilisation, par la mise à la disposition du public de la totalité ou d'une partie qualitativement ou quantitativement substantielle du contenu de la base, quelle qu'en soit la forme.

L'acceptation des présentes CGU vaut reconnaissance par les Utilisateurs des droits de propriété intellectuelle de Trailow et l'engagement de les respecter.

Trailow accorde une licence personnelle, non-exclusive et non cessible aux Utilisateurs les autorisant à utiliser la Plateforme conformément aux présentes CGU.

Toute autre exploitation de la Plateforme et de son contenu est exclue du domaine de la présente licence et ne pourra être effectuée sans l'autorisation préalable expresse de Trailow.

## 17. Information en matière d'obligations civiles et fiscales

Trailow informe tout Utilisateur qui génère des revenus sur sa plateforme sur ses obligations civiles et fiscales.

Les informations utiles sont rassemblées dans les fiches pédagogiques rappelant les règles applicables à la déclaration de revenus et au paiement des cotisations sociales.

Les fiches ci-après sont également disponibles aux adresses suivantes :

[https://www.impots.gouv.fr/portail/files/media/1\\_metier/1\\_particulier/EV/1\\_declarer/141\\_a\\_utres\\_revenus/eco-collabo-fiscal-service.pdf](https://www.impots.gouv.fr/portail/files/media/1_metier/1_particulier/EV/1_declarer/141_a_utres_revenus/eco-collabo-fiscal-service.pdf)

<https://www.economie.gouv.fr/files/files/PDF/ess-brochure.pdf>

En matière de protection sociale, ces revenus doivent pouvoir ouvrir des droits à l'assurance maladie ou à la retraite. Cela vaut également en matière de fiscalité : les revenus générés doivent être soumis à l'impôt.

Trailow vous rappelle que les explications sont données à titre informatif et qu'elle ne remplacent pas la lecture des textes législatifs, des commentaires de l'administration et de la jurisprudence. Trailow tiens également à insister sur la fait que les règles ci-dessus exposées sont susceptibles d'être modifiées et que chaque Utilisateurs de la Plateforme est seul responsable de ses obligations légales.

#### 18. Mention légales

La Plateforme est éditée par la société DIRT SPORT DISTRIBUTION, immatriculée au Registre du Commerce de Clermont-Ferrand, sous le numéro de gestion 791682065, au numéro de TVA intracommunautaire : FR 0L 791682065 dont le siège social est situé au 8, lotissement les Garennes, 63550 SAINT REMY SUR DUROLLE

Email – [contact@trailow.com](mailto:contact@trailow.com) représenté par son directeur general, Antonio Dieu.

Pour toute question, vous pouvez contacter DIRT SPORT DISTRIBUTION par email à [contact@trailow.com](mailto:contact@trailow.com) .