

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

« Offre Vélopartage tpg » conjointe entre tpg et Donkey Republic

2024

Les présentes Conditions générales de vente (ci-après « CGV ») s'appliquent à l'Offre Vélopartage tpg (ci-après l'« Offre commerciale » ou l'« Offre ») qui est une offre commerciale conjointement émise par les Transports publics genevois (ci-après, « tpg ») et DonkeyRepublic Admin ApS (ci-après, « Donkey Republic ») (dénommées conjointement « les Prestataires de service » ou « les Prestataires »), à l'attention de toute personne (ci-après, le « Client ») et en particulier, les utilisateurs des transports publics déjà détenteurs d'un abonnement annuel acheté aux tpg et valide sur la zone 10 unireso Tout Genève (ci-après, « le Client » et « le Client abonné » pris conjointement, « les Clients »).

1 Champ d'application des CGV

Champ d'application matériel

L'Offre commerciale permet l'achat d'un abonnement au service de location de vélos en libre-service (ci-après « VLS » ou « Véhicules ») de Donkey Republic sur une durée de 3 ou de 6 mois,

- aux Clients, aux prix de base pratiqués par Donkey Republic, et
- aux Clients abonnés, à un prix réduit de 13% à 33% selon l'abonnement choisi, par rapport au tarif mensuel appliqué par Donkey Republic sur le même abonnement.

L'Offre commerciale est disponible dans les agences tpg (Rive, Genève Gare Cornavin et Lancy-Pont-Rouge) et sur la plateforme numérique des tpg webshop.tpg.ch.

Après acceptation des présentes CGV, les tpg remettent au Client ou au Client abonné un code promotionnel unique et personnel sous un format numérique et par courriel, à faire valoir auprès de Donkey Republic, dans son application mobile. Le code promotionnel est incessible.

Champ d'application personnel

Les présentes CGV pour l'Offre s'adressent aux Clients ou aux Clients abonnés ayant 12 ans révolus, réserve faite des conditions d'utilisation des vélos électriques sur la voie publique (voir art. 6, ci-dessous). Les Clients abonnés sont seuls éligibles à bénéficier des tarifs préférentiels inclus dans l'Offre.

Un Client ou un Client abonné peut bénéficier d'une seule Offre commerciale à la fois.

Champ d'application territorial

Les services de location de VLS de Donkey Republic se limitent aux frontières du canton de Genève uniquement.

2 Activation de l'Offre commerciale

Les Clients qui souhaitent souscrire à l'Offre commerciale ont besoin d'un smartphone avec une performance matérielle moyenne, qui peut se connecter à Internet et possède un système Bluetooth, ainsi que les systèmes de navigation par satellite GPS et/ou Galileo.

Les Clients doivent télécharger sur leur smartphone l'application Donkey Republic (ci-après « l'Application ») qui fonctionne avec un système d'exploitation iOS de Apple Inc. ou Android de Google Inc., et est mise à disposition pour les plateformes différentes sous les liens suivants :



Les Clients qui souhaitent souscrire à l'Offre commerciale sont tenus de créer un compte personnel dans l'Application, en indiquant un moyen de paiement électronique qui permet le chargement des éventuels excès de consommation (définis au point 4). Donkey Republic accepte uniquement les moyens de paiement indiqués dans l'Application. Le Client ou le Client abonné doit veiller à l'exactitude des informations fournies à Donkey Republic et est dans l'obligation de les actualiser.

En saisissant ensuite son code promotionnel unique et personnel sous son profil personnel dans l'Application sous « Code d'abonnement », il active l'Offre commerciale et peut commencer à bénéficier des prestations de Donkey Republic telles que décrites ci-après.

3 Contrôle d'accès

Les Prestataires se réservent le droit d'effectuer des contrôles d'identité. En ce sens, les Prestataires peuvent vérifier si l'identité du Client abonné inscrit dans l'Application et bénéficiant de l'Offre commerciale est différente de celle du Client abonné éligible ayant effectué l'achat.

4 Abonnements proposés

L'Offre commerciale est disponible sous la forme des quatre abonnements proposés dont les détails sont contenus dans le tableau ci-contre (page 4).



Chaque montant total comprend la TVA réglementaire applicable ainsi que d'autres composants du montant.

L'Offre commerciale n'est ni transférable, ni échangeable. Un remboursement est possible dans des cas spécifiques auprès des tpg cités au point 8. L'Offre commerciale ne peut être cumulée avec aucune autre offre ou réduction portant sur l'achat d'un abonnement VLS de Donkey Republic.

Le service de location de VLS peut être utilisé avec les mêmes conditions dans toutes les villes où Donkey Republic est présent en Suisse (Yverdon-les-Bains, Neuchâtel, Le Locle, Thoun et Kreuzlingen) ainsi qu'à l'étranger.

Tableau des prix et conditions des abonnements proposés

Produit	Contenu	Durée	Prix TTC tout public pour les Clients	Prix TTC pour les Clients abonnés (annuels zone 10)	Conditions supplémentaires
Vélopartage Abonnement BASIC	<ul style="list-style-type: none"> Location d'un vélo mécanique, pour un total de 2 heures par jour, nombre illimité de locations par jour 	3 mois à partir de l'activation du code	45 CHF soit 15 CHF par mois	39 CHF soit 13 CHF par mois (au lieu de 45 CHF, soit -13%)	<ul style="list-style-type: none"> Vélos mécaniques : tarification supplémentaire si le temps de location de 2 heures est excédé Vélos électriques : disponibles en tarification Just Ride Retrait et remise aux points de location (Hubs) sans frais Remise hors points de location (Hubs) soumise à un supplément de déplacement
		6 mois à partir de l'activation du code	90 CHF soit 15 CHF par mois	60 CHF soit 10 CHF par mois (au lieu de 90 CHF, soit -33%)	
Vélopartage Abonnement STANDARD	<ul style="list-style-type: none"> Location d'un vélo mécanique, pour un total de 2 heures par jour, nombre illimité de locations par jour Location d'un vélo électrique, une location de 30 minutes, 10 fois par mois 	3 mois à partir de l'activation du code	105 CHF soit 35 CHF par mois	90 CHF soit 30 CHF par mois (au lieu de 105 CHF, soit -14%)	<ul style="list-style-type: none"> Vélos mécaniques : tarification supplémentaire si le temps de location de 2 heures excédé Vélos électriques : tarification Just Ride si le temps de location de 30 minutes est excédé Retrait et remise aux points de location (Hubs) sans frais Remise hors points de location (Hubs) soumise à un supplément de déplacement
		6 mois à partir de l'activation du code	210 CHF soit 35 CHF par mois	165 CHF soit 27.50 CHF par mois (au lieu de 210 CHF, soit -21%)	

5 Frais supplémentaires éventuels

Conformément aux conditions supplémentaires ci-dessus, Donkey Republic facture des frais dans les cas suivants :

Dépassement du temps de location inclus

Une tarification supplémentaire s'applique aux VLS mécaniques au cas d'un dépassement du temps de location de 2 heures par jour, qui est de 1.50 CHF par tranche de 12 heures supplémentaires.

La tarification Just Ride de Donkey Republic s'applique aux VLS électriques selon les conditions ci-dessous

- uniquement au temps en dépassement de la location de 30 minutes d'affilée inclus, au cas d'un abonnement avec temps de location inclus pour les VLS électriques, et
- à partir du début de la location d'un VLS électrique, au cas d'un abonnement sans temps de location inclus pour les VLS électriques.

Durée	Prix TTC de location de VLS électrique
Jusqu'à 15 minutes	3.10 CHF
Jusqu'à 30 minutes	5.00 CHF
jusqu'à 1 heure	7.50 CHF
jusqu'à 2 heures	12.00 CHF
jusqu'à 4 heures	18.00 CHF
jusqu'à 6 heures	24.00 CHF
jusqu'à 12 heures	48.00 CHF
jusqu'à 1 jour	96.00 CHF
jusqu'à 2 jours	192.00 CHF
jusqu'à 3 jours	288.00 CHF
jours additionnels	96.00 CHF

Suppléments de déplacement

Les suppléments de déplacement de Donkey Republic sont facturés lors du retour d'un VLS hors périmètre d'un point de location (Hub), et s'appliquent selon les conditions suivantes :

Distance de la station la plus proche disponible	Type de VLS	Supplément TTC
Moins de 100m	Mécanique ou électrique	5 CHF
Moins de 500m	Mécanique ou électrique	20 CHF
Moins de 5km	Mécanique ou électrique	50 CHF
Moins de 50km	Mécanique ou électrique	100 CHF
Plus de 50km	Mécanique	180 CHF
Plus de 50km	Électrique	600 CHF

Les frais pour les déplacements au-delà de 50km correspondent aux frais en cas de perte ou de vol du VLS correspondant.

L'encaissement des frais supplémentaires éventuels par Donkey Republic peut occasionner des frais liés à la transaction par carte bancaire à la charge du Client ou du Client abonné.

Donkey Republic se réserve le droit de modifier les frais supplémentaires en tout temps. Néanmoins, toute modification de prix ou modification des abonnements s'appliquera après un préavis donné par Donkey Republic avec une avance de 30 jours au minimum.

6 Règles d'utilisation

Généralités

Avec l'activation de l'Offre commerciale dans l'application Donkey Republic, chaque Client peut utiliser un Véhicule pendant le nombre d'heures correspondant à l'offre de location. Dans le cas où la durée de la location dépasse le nombre d'heures incluses dans l'offre de location en question, alors le Client ou le Client abonné sera facturé des frais de location applicables à l'option Just Ride comme indiqués dans l'Application pour toute durée excédant les heures incluses, jusqu'à ce que le Client ou le Client abonné termine la location en appuyant sur le bouton « Fin de la location » et que l'Application confirme que la location est bien terminée.

Avant que le Client ou le Client abonné ne déverrouille un Véhicule pour la première fois pour toute Location, il peut annuler la Location en appuyant sur le bouton « Annuler la location » dans l'Application. Si la Location est annulée, le Client ou le Client abonné ne sera facturé d'aucun montant.

Rappel des conditions d'utilisation sur la voie publique

L'utilisation des Véhicules sur la voie publique est soumise à la Loi fédérale sur la circulation routière (LCR, RS 741.01).

Il est en particulier rappelé aux Clients:

- D'adapter sa vitesse aux circonstances et aux particularités du Véhicule, et de respecter à tout moment la vitesse maximale en vigueur ;
- De circuler uniquement sur la route publique ou les pistes cyclables et d'éviter les trottoirs qui sont interdits de circulation pour les Véhicules ;
- De se conformer à tout moment aux signaux et aux marques ainsi qu'aux ordres de la police ;
- De s'abstenir de l'utilisation des VLS lorsqu'il est sous influence d'alcool ou d'autres substances portant atteinte aux capacités physiques et psychiques nécessaires pour conduire ;

- Que la conduite de vélos électriques lents (max 25 km/h) sur la voie publique est uniquement autorisée aux personnes dès 16 ans ou dès 14 ans, lorsque la personne a un permis de conduire de type cyclomoteur cat. M ou de véhicules automobiles agricoles et forestiers cat. G ;
- Que le port du casque est conseillé pour l'utilisation des VLS ;
- Que la cession d'un Véhicule sous sa responsabilité à une personne non qualifiée à la conduite de celui-ci est également interdite.

Les règles applicables à Genève peuvent être consultées sur le site officiel de la Police cantonale.

Utilisation des Véhicules

Pour utiliser les véhicules mis à disposition par Donkey Republic, tout Client accepte préalablement les conditions générales d'utilisation des VLS qui sont partie intégrante aux présentes CGV.

Le Véhicule est conçu pour un poids maximum de 100 kg. Une utilisation supérieure à cette limite peut augmenter le risque d'accident ou de désagrément. Il n'est pas autorisé de monter à plusieurs sur le même Véhicule.

Sur le Site web de Donkey Republic (<https://donkeyrepublichelp.zendesk.com/hc/fr/categories/201216225-Utilisateurs>), chaque Client peut accéder aux recommandations sur la façon de vérifier l'état d'un Véhicule au début de la Location et sur comment déposer le Véhicule après utilisation pour mettre fin à la Location. Le Client ou le Client abonné peut également trouver des informations sur les réglages de selle des Véhicules.

Pour démarrer une Location, le Client ou le Client abonné doit d'abord localiser le Véhicule à un point de location et s'assurer que le nom dans l'Application correspond au Véhicule à côté duquel il se trouve. Le Client ou le Client abonné doit ensuite appuyer sur « Déverrouiller » dans l'Application pour commencer la Location. Lorsque le Client ou le Client abonné souhaite terminer la Location, il doit veiller au respect des points suivants :

- verrouiller correctement le Véhicule dans un Hub. Les instructions détaillées sur le verrouillage du Véhicule sont décrites dans l'Application. Ces instructions sont données au Client ou au Client abonné en appuyant sur le bouton « Fin de la location » dans l'Application ;
- déposer le Véhicule d'une manière légitime et appropriée, dans le Hub dédié, tel qu'indiqué dans l'Application. L'Application confirmera si le Véhicule est correctement déposé dans le Hub. Si le Véhicule n'est pas retourné et déposé de manière conforme, le Client ou le Client abonné devra payer le supplément de déplacement applicable ;

- cliquer sur « Fin de la location » dans l'Application pour son Véhicule.

Pour toute question plus spécifique liée à l'utilisation des Véhicules, le Client ou le Client abonné est invité à consulter le centre d'aide en ligne sur le site web de Donkey Republic : <https://donkeyrepublichelp.zendesk.com/hc/fr>

Défauts et dommages sur le Véhicule

Un Client ou un Client abonné est à tout moment dans l'obligation d'utiliser le Véhicule d'une manière appropriée, légitime et justifiable.

Avant de procéder au retrait en déverrouillant le Véhicule, le Client ou le Client abonné doit examiner le Véhicule pour identifier tout défaut ou dommage visible, y compris (mais sans s'y limiter) les pneus et les phares, ainsi que les freins, la selle et le guidon le cas échéant. Si le Client ou le Client abonné constate un défaut ou un dommage, qui rendrait le Véhicule peu sûr d'utilisation, il doit alors annuler la Location en appuyant sur « Annuler la location » dans l'Application. Le Client ou le Client abonné ne sera facturé d'aucun montant pour le défaut ou le dommage.

Si un défaut ou un dommage est identifié sur le Véhicule une fois que le Client ou le Client abonné a déverrouillé le Véhicule, et si le Véhicule n'est pas sûr d'utilisation en raison du défaut ou du dommage, le Client ou le Client abonné peut changer de Véhicule en appuyant sur « Changer de vélo » dans l'Application ou mettre fin à la Location en cliquant sur « Fin de la location » dans l'Application.

Un Client ou un Client abonné ne peut jamais utiliser un Véhicule si celui-ci n'est pas sûr d'utilisation, par exemple en raison d'un dommage ou d'un défaut.

Responsabilité du Client

Chaque Client est responsable des dommages résultant du vol ou de dommages faits à son Véhicule pendant la période de Location.

Si la fin de la Location n'est pas effectuée et que le Client ou le Client abonné ne peut pas être facturé pour la Location en cours, Donkey Republic en informera le Client ou le Client abonné afin qu'il retourne le Véhicule. Le Client ou le Client abonné doit répondre sous 48 heures, faute de quoi le Véhicule loué sera – à moins qu'il ne soit trouvé et déplacé – considéré comme perdu ou volé et le Client ou le Client abonné en sera responsable comme décrit ci-dessous.

Véhicule non retrouvable via les systèmes de Donkey Republic

Les Véhicules loués par l'intermédiaire de l'Offre commerciale bénéficient d'une assurance contre le vol du Véhicule déjà incluse dans le prix.

Le Client ou le Client abonné est tenu d'informer Donkey Republic de la disparition ou du vol d'un Véhicule loué. Alternativement, il sera informé de la déclaration de disparition ou de vol par Donkey Republic et devra répondre dans les 48 heures. Lorsque le Véhicule n'est pas retrouvable via les systèmes de Donkey Republic pendant 30 jours, le Véhicule sera considéré comme perdu ou volé, et Donkey Republic aura le droit de facturer au Client ou au Client abonné 40 CHF pour un VLS mécanique ou 70 CHF pour un VLS électrique, afin de dédommager Donkey Republic. Le montant sera facturé directement sur le moyen de paiement du Client ou du Client abonné.

Si un Client ou un Client abonné est facturé en raison d'un Véhicule non retrouvable via les systèmes de Donkey Republic mais que ledit Véhicule est récupéré ou retrouvé ultérieurement après l'écoulement des 30 jours mentionnés ci-dessus, alors Donkey Republic ne remboursera pas le Client ou le Client abonné.

Le Client ou le Client abonné est expressément autorisé à prouver qu'il ne s'est produit aucun préjudice ou une perte de valeur financière ou que le préjudice ou que la perte de valeur financière est considérablement inférieure aux sommes forfaitaires susmentionnées.

Résiliation

Si le Client ou le Client abonné a enfreint les présentes CGV de manière intentionnelle, les tpg et/ou Donkey Republic est autorisé à mettre fin à l'utilisation des Services, de l'Application et du Site web ainsi qu'à désactiver et à annuler son compte.

En cas d'infraction jugée mineure, les tpg et/ou Donkey Republic avertira le Client ou le Client abonné afin que l'infraction cesse. Si ses actions constituent davantage une infraction, les tpg et/ou Donkey Republic mettra fin aux Services, à l'Application et au Site web, désactivera et annulera immédiatement le compte. Dans le cas d'une telle résiliation, le Client ou le Client abonné ne sera pas autorisé à demander le remboursement de la location payée ou des frais d'abonnement.

Le droit à une résiliation extraordinaire reste inchangé.

Limitation de la responsabilité de Donkey Republic

En acceptant une Offre commerciale relative aux services proposés par Donkey Republic, le Client accepte préalablement aussi les Conditions générales de cet Opérateur de mobilité.

Donkey Republic est responsable des dommages : cette responsabilité est illimitée pour tous les dommages causés aux personnes, –comme en cas d’atteinte à la vie, au corps à la santé ou à la suite d’une plainte relative à la responsabilité du fait des produits ou d’une assurance de garantie – à moins que Donkey Republic prouve qu’il n’a commis aucune faute. En ce qui concerne les dommages matériels, la responsabilité est limitée au montant de la police d’assurance de Donkey Republic couvrant l’ensemble des activités offertes par Donkey Republic.

En cas d’atteinte à la vie, au corps ou à la santé, Donkey Republic sera responsable uniquement des dommages prévisibles typiques de ce type de contrat, si ceux-ci ont été causés par une simple négligence.

Les exclusions ou limitations de responsabilité susmentionnées s’appliquent en conséquence pour les plaintes contre les entreprises affiliées à Donkey Republic, aux représentants légaux et autres employés de Donkey Republic ainsi qu’à ses auxiliaires d’exécution.

7 Durée de validité des CGV et de l’Offre commerciale

Les présentes CGV entrent en application dès leur acceptation par le Client ou le Client abonné ou son représentant légal.

L’Offre commerciale est mise en vente aux tpg (agence ou webshop), à partir du 1^{er} juillet 2024.

Les codes promotionnels uniques et personnels distribués par tpg peuvent être activés auprès de Donkey Republic jusqu’à la fin de la période indiquée sur le support remis au Client ou au Client abonné au moment de la vente. La durée du présent Contrat est calquée sur la durée de validité d’un code promotionnel valablement activé par le Client ou le Client abonné auprès de Donkey Republic.

8 Questions et réclamations

Avant l’activation du code promotionnel

Toute question ou réclamation concernant la vente et la période avant l’activation du code promotionnel unique et personnel auprès de Donkey Republic, et à l’exception des questions ou réclamations concernant le fonctionnement de l’Application, doit être adressée aux transports publics genevois au moyen des canaux de communication disponibles :

- Téléphone au 00800 022 021 20 (du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00, hors jours fériés) ;

- Courrier à l' adresse
tpg – Service Relation clientèle
Route de la Chapelle 1
Case postale 950
1212 Grand-Lancy 1

Le Client, le Client abonné ou le cas échéant son représentant légal peut demander le remboursement de l'Offre commerciale auprès des tpg, avant l'activation du code promotionnel unique et personnel, sous réserve de présentation de justificatifs, et uniquement dans les cas suivants :

- Décès,
- Incapacité de voyager pour des raisons médicales.

Après l'activation du code promotionnel

Toute question ou réclamation après l'activation du code promotionnel unique et personnel, de même que toute question concernant le fonctionnement de l'Application, doit être adressée à Donkey Republic, au moyen des canaux de communication disponibles sur l'application Donkey Republic, sous l'onglet « Contact » :

- Numéro de téléphone : +41 31 539 19 80 (du lundi au dimanche de 7h00 à 19h00) ;
- E-mail : support@donkeyrepublic.com (du lundi au dimanche de 7h00 à 19h00) ;
- Fonctionnalité de « chat » dans l'Application.

9 Protection des données

Chaque Prestataire traite les données à caractère personnel pour les finalités qui lui sont propres, dans le respect de la législation applicable et conformément à sa politique de confidentialité.

Les tpg traitent les données personnelles selon la [déclaration de protection des données personnelles](#).

Donkey Republic traite les données personnelles selon sa [politique de confidentialité](#) pour les finalités qui lui sont propres.

10 Modification des CGV et nullité partielle

Les tpg et Donkey Republic se réservent le droit de modifier les présentes CGV en tout temps. La dernière version fait foi, à savoir celle qui est sur le site web des Prestataires.

Sur demande, le Client ou le Client abonné peut obtenir en agence tpg, sans frais, une version de la dernière version des CGV.

S'il s'avérait qu'une ou plusieurs dispositions des présentes CGV étaient nulles, contraires à la loi ou inapplicables, la validité des autres dispositions n'en sera pas affectée dans la mesure où cela est compatible avec la bonne exécution du Contrat de service. Si nécessaire, la disposition nulle sera remplacée, d'entente entre les parties, par une disposition conforme au droit et au but du Contrat de service proposé.

11 Interprétation

Tout mot écrit au singulier comprend aussi le pluriel et vice-versa ; tout mot écrit au masculin comprend aussi le féminin et vice-versa ; tout mot désignant des personnes comprend également des sociétés, associations et corporations. Les termes désignant des personnes physiques s'entendent indépendamment du genre et de l'origine de celles-ci.

12 Force majeure

Les Parties conviennent de reconnaître comme cas de force majeure : la foudre, les inondations et autres dégâts d'eaux, les incendies, les explosions, la guerre, les grèves totales ou partielles internes ou externes aux Parties, les intempéries, le lock-out, les épidémies, le blocage de moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, les tremblements de terre, les restrictions gouvernementales ou légales, les pannes généralisées d'ordinateur, le blocage de réseaux de télécommunication, et tout autre cas grave, imprévisible, indépendant de la volonté des Parties, qui empêche l'exécution des présentes CGV.

Aucune des Parties ne peut être considérée en défaut si l'exécution de ses obligations, en tout ou partie, est retardée ou empêchée par suite d'un cas de force majeure.

13 Dispositions finales

Droit applicable et for juridique

Les présentes CGV sont soumises au droit suisse exclusivement.

Le for est à Genève (Suisse), sous réserve de recours au Tribunal fédéral.