

# PNY RIDE - Conditions générales d'utilisation

## 1. Définitions

**Pony Ride** - Service qui a pour but la location d'un animal en peluche sur roulettes pour une utilisation dans le centre commercial uniquement. Pony Ride est une marque déposée et protégée appartenant aux centres commerciaux Coop.

**Station Pony Ride** - Une station est composée d'une multitude d'attaches qui, regroupées, constituent la marque distinctive Pony Ride. Dans la station, une borne abritant le boîtier électronique permet de contrôler le système d'ouverture et de fermeture de chaque attache. Chaque attache est liée à un animal en peluche sur roulettes.

**Matériel** - Le matériel est un objet, voire un ensemble d'objets, dédié à une activité ludique, sportive et/ou de détente. Le centre commercial est propriétaire du matériel. Ce matériel est destiné à la location. La variété et la quantité du matériel disponible varie en fonction de la demande des utilisateurs ainsi que du lieu d'implantation de la station.

**Application mobile** - Afin de permettre un accès automatisé au matériel mis à disposition, des prestataires ont développé l'application mobile pour le service Pony Ride. Cette application permet notamment à tout utilisateur de localiser les stations Pony Ride, de prendre connaissance du contenu de chaque attache, de louer le matériel en requérant l'ouverture de l'attache présélectionnée et enfin de rendre le matériel loué selon la procédure indiquée.

**Utilisateur** - La location du matériel est exclusivement destinée à l'utilisateur de l'application, à savoir toute personne physique dûment enregistrée conformément aux présentes conditions générales et qui jouit d'un compte personnel sur l'application. L'utilisation a lieu uniquement à l'étage du centre commercial où la station Pony Ride se trouve. Le matériel ne peut en aucun cas être sorti et/ou utilisé à l'extérieur de celui-ci.

**Prestataires** - Les prestataires sont les fournisseurs partenaires du centre commercial, ils fournissent notamment l'application mobile Pony Ride.

## 2. Généralités

Les présentes conditions générales d'utilisation régissant l'utilisation du service Pony Ride (ci-après «conditions générales») ont pour but, d'une part, d'encadrer l'accès et l'utilisation de l'application mobile (ci-après «application») par l'utilisateur et, d'autre part, de définir la relation contractuelle entre Pony Ride et l'utilisateur concernant la location du matériel.

En s'enregistrant sur l'application, l'utilisateur reconnaît avoir lu, compris et accepté, sans aucune réserve, les présentes conditions générales.

Pony Ride se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales en tout temps. Les conditions générales modifiées seront alors publiées sur l'application et ou sur le site Internet du centre commercial. En accédant à nouveau à l'application, l'utilisateur devra accepter d'être lié par les conditions générales modifiées.

## 3. Utilisateur

Toute personne souhaitant louer du matériel auprès de Pony Ride doit au préalable installer l'application, s'inscrire complètement suivant les instructions mentionnées, accepter les conditions générales et se voir confirmer son statut d'utilisateur. Ce statut est réservé à toute personne physique, capable de discernement jouissant des droits civils et titulaire d'un document d'identité valable.

Les prestataires et le centre commercial peuvent librement et sans en indiquer les motifs refuser l'inscription. Sauf autorisation contraire écrite du prestataire fournissant l'application, l'utilisateur ne peut posséder qu'un seul compte. Chaque compte est personnel et intransmissible.

L'utilisateur choisit, lors du processus d'inscription - ou se voit attribuer, en cas de réinitialisation - un mot de passe lui permettant d'accéder à son compte personnel. Ce mot de passe est strictement confidentiel. Il ne doit en aucun cas être divulgué à des tiers. L'utilisateur est seul responsable de l'activité qui se produit sur son compte. Il incombe à l'utilisateur de maintenir la confidentialité de son mot de passe. L'utilisateur est seul responsable de l'utilisation, de la conservation et du niveau de sécurité du mot de passe choisi, qu'il peut au demeurant modifier en tout temps sur l'application. Il répond ainsi de toute utilisation des services de Pony Ride, même à son insu, au moyen de son mot de passe ainsi que de tout dommage résultant de l'emploi, même à son insu ou contrairement aux instructions données, de son mot de passe. L'utilisateur s'engage à communiquer immédiatement aux prestataires tout accès ou tentative d'accès indu à son compte ou si la sécurité de celui-ci est compromise de toute autre manière.

Par son inscription, l'utilisateur accepte de communiquer certaines informations personnelles au centre commercial et aux prestataires, telles que ses nom et prénom, âge, adresse postale, adresse électronique, numéro-type de document d'identité, numéro de téléphone portable et coordonnées de carte bancaire. La confidentialité et la protection des données de l'utilisateur sont réglées à l'article 10 des présentes conditions générales.

L'utilisateur est seul responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des données qu'il fournit lors de son enregistrement sur l'application. Le cas échéant, l'utilisateur devra communiquer aux prestataires toute modification des données qu'il a fournies, en demandant une mise à jour de son profil. Le centre commercial et les prestataires peuvent en tout temps requérir des informations supplémentaires de l'utilisateur, qui est tenu de les fournir. L'utilisateur répond de toute information erronée, incomplète ou mensongère. Le centre commercial et les prestataires se réservent le droit d'annuler ou bloquer, sans en indiquer les motifs, le compte d'un utilisateur.

L'utilisateur doit indiquer une adresse de messagerie électronique valable à laquelle certaines communications relatives à la location pourront être envoyées en sus des communications envoyées directement sur son compte personnel. Il appartient à l'utilisateur de maintenir cette adresse en fonction et de prendre connaissance des courriels envoyés par le centre commercial et les prestataires. L'utilisateur veillera à s'assurer qu'aucun courriel du centre commercial et des prestataires ne figure dans sa boîte «courriers indésirables» et, le cas échéant, à la configurer en conséquence. Toute communication faite à l'utilisateur par courriel sera considérée comme reçue par ce dernier à la date et à l'heure effective de l'envoi.

Il incombe à l'utilisateur d'obtenir l'accès à Internet via son appareil pour utiliser l'application et le service Pony Ride. Le coût des données du réseau mobile et des frais d'éventuelles communications sont à la charge de l'utilisateur. Il incombe à l'utilisateur d'acquérir et de mettre à jour son appareil pour accéder à l'application et l'utiliser. L'utilisateur doit également procéder à toutes les mises à jour de l'application. Le centre commercial et les prestataires ne garantissent pas que tout ou une partie de leurs services fonctionneront sur l'appareil de l'utilisateur.

#### **4. Modalités de la location**

Après s'être régulièrement authentifié sur l'application, l'utilisateur peut librement prendre connaissance, grâce à l'interface de l'application, du matériel mis à disposition par Pony Ride dans ses stations Pony Ride. L'utilisateur a la possibilité de sélectionner, via l'application, le matériel disponible qu'il souhaite louer en fonction du lieu où il se trouve.

L'utilisateur pourra ensuite requérir, via l'application, l'ouverture de l'attache contenant le matériel sélectionné en appuyant sur le bouton de démarrage de l'activité. Ce faisant, l'utilisateur débute sa location de matériel Pony Ride.

Une fois le casier ouvert, l'utilisateur dispose de 3 (trois) heures pour effectuer son activité et la terminer selon la procédure et les conditions indiquées sur l'application. Une période de location peut être commandée une fois ou plusieurs fois consécutives, le tarif de location s'appliquant lors de chaque utilisation (voir article 5). Tout manquement ayant lieu durant la location de l'utilisateur doit être notifié au moyen du formulaire disponible sur l'application ou en contactant le service utilisateur de l'application depuis la rubrique « Aide » disponible sur le menu de l'application (voir article 8).

La location de l'utilisateur prend fin dès lors qu'il a complété l'ensemble des étapes demandées sur l'application et en cliquant sur le bouton d'arrêt de l'activité.

Il incombe à l'utilisateur de signaler au centre commercial et aux prestataires, par voie électronique ou par téléphone, tout défaut ou problème technique pouvant survenir sur l'application ou le matériel utilisé.

## **5. Tarif de la location**

Le téléchargement de l'application développée pour le centre commercial par les prestataires ainsi que le fait d'y accéder sont réputés gratuits. Cependant, la location d'une peluche à roulettes du service Pony Ride est payante selon les modalités ci-après.

Lors de la toute première inscription au service Pony Ride, 30 minutes d'utilisation d'une peluche à roulettes sont offertes une seule fois. Les minutes gratuites non-utilisées ne sont pas reportables sur toute autre location. Puis, le tarif de location de CHF 5.- TTC par tranche de 30 minutes s'applique. Le tarif de CHF 5.- est en vigueur dès qu'une tranche de 30 minutes (hors minutes offertes) est entamée, même si l'utilisation effective dure moins de 30 minutes. Le centre commercial se réserve le droit de supprimer l'offre des 30 minutes gratuites et d'adapter le tarif et ou la durée des tranches de location en tout temps et sans préavis. Le tarif indiqué au moment de la location fait toujours foi.

## **6. Obligations et devoir de diligence de l'utilisateur**

L'utilisateur est informé que le service Pony Ride permet aux enfants (jusqu'à un poids maximum de 80kg) de chevaucher une peluche à roulettes Pony Ride selon les prescriptions d'usage définies pour chacune des peluches (notamment le poids maximum supporté par chacune des peluches à roulettes).

L'utilisateur est informé qu'il est strictement interdit de chevaucher une peluche à roulettes Pony Ride à un autre étage du centre que celui où est installée la station Pony Ride. De plus, l'utilisation dans les ascenseurs, travelators ou toute autre installation de transport de personnes ou de marchandises est strictement interdite, de même que l'accès à l'intérieur des commerces du centre, sauf autorisation expresse de ces derniers. La consommation de boissons ou de denrées alimentaires n'est pas autorisée pendant l'utilisation d'une peluche à roulettes Pony Ride.

L'utilisateur s'engage à porter tout le soin nécessaire à la station Pony Ride ainsi qu'au matériel loué et à les utiliser conformément à leur destination.

L'utilisateur est entièrement responsable de l'utilisation qu'il fait du matériel loué et de l'attache, ce tant envers le centre commercial qu'envers les tiers. L'utilisateur ne pourra ainsi faire valoir aucune prétention à l'encontre du centre commercial et des prestataires en cas notamment d'accident matériel ou de personne, de vol, de dommage à autrui et/ou de dommage à des objets personnels (téléphone, vêtements...), d'endommagement ou de perte du matériel loué. Le centre commercial et les prestataires déclinent toute responsabilité dans les cas de figure décrits ci-dessus.

L'utilisateur est pleinement et en tout temps responsable de l'utilisation qui est faite du matériel Pony Ride qu'il a loué dès l'instant où il le manipule (station, attache, peluche à roulettes et tout autre matériel faisant partie du service) jusqu'à la restitution complète de la peluche à roulettes sur son attache en station.

L'utilisateur s'engage à restituer le matériel mis à sa disposition en parfait état (de propreté et de fonctionnement) et, le cas échéant, complet s'il s'agit d'un ensemble d'objets. Dans le cas d'une restitution de matériel sale et ou endommagé par l'utilisateur, les frais de nettoyage et ou de remise en état pourront donner lieu à des prétentions financières de la part du centre commercial (voir article 7).

## **7. Fin de la location, suppression du compte par Pony Ride et procédures**

La location du matériel prend fin au moment où l'utilisateur retourne dûment celui-ci à la station Pony Ride dans laquelle il en a pris possession, conformément aux instructions de l'application.

En cas de non-retour, d'endommagement, de restitution incomplète ou en mauvais état du matériel, non signalé par l'utilisateur, le compte de l'utilisateur concerné peut être supprimé à tout moment avec effet immédiat, sans préavis et sans aucun remboursement ou dédommagement, quel qu'il soit. Il en va de même en cas de non-respect des conditions générales ou de comportement inadéquat envers autrui pendant l'utilisation du service Pony Ride.

Le centre commercial et les prestataires se réservent le droit d'engager des procédures judiciaires ou de recouvrement auprès des utilisateurs considérés comme étant responsables de dommages quels qu'ils soient, redevables de frais de remise en état ou de mauvaise foi. La procédure peut intervenir au plus tard 60 jours après la conclusion du contrat de location avec l'utilisateur.

À partir du moment où l'engagement d'une procédure judiciaire ou de recouvrement est communiqué par courrier électronique à l'utilisateur, celui-ci dispose de 60 jours pour s'y opposer par retour de courrier électronique, à défaut de quoi l'utilisateur est réputé avoir accepté la procédure, quelle qu'elle soit.

À la suite de l'opposition de l'utilisateur, le centre commercial et les prestataires se prononcent à nouveau sur le principe de la procédure et, le cas échéant, décident s'ils la maintiennent ou s'il l'annulent.

## **8. Modalités de réclamation**

Toute réclamation peut se faire via l'onglet « Aide/Problème » de l'Application, par courrier électronique à l'adresse [support@ponyride.app](mailto:support@ponyride.app) ou [info@maladierecentre.ch](mailto:info@maladierecentre.ch).

La réclamation doit intervenir dans les 10 jours suivants la naissance du motif de réclamation.

Les motifs de réclamation valables, pour autant qu'ils soient exclusivement imputables au fournisseur de l'application, sont les suivants :

dysfonctionnement grave de l'application ;

dysfonctionnement du mécanisme d'ouverture du casier ;

dysfonctionnement du système de retour du matériel.

Le motif de réclamation valable, pour autant qu'il soit exclusivement imputable au centre commercial, est le suivant :

défaut d'une peluche à roulette propre à en restreindre l'usage pour lequel elle a été mise à disposition.

## **9. Exclusion de responsabilité**

Toute responsabilité du centre commercial et des prestataires est exclue, sous réserve des cas de dol et de faute grave. La responsabilité du centre commercial et des prestataires est également exclue pour les actes et omissions imputables directement à leurs partenaires et/ou de leurs organes ainsi qu'à leurs auxiliaires et relevant des cas de dol et de faute grave.

Le centre commercial et les prestataires ne peuvent être tenus responsables dans le cas où leurs services feraient l'objet de dysfonctionnements inhérents à l'utilisation d'Internet et/ou des communications électroniques. Le centre commercial et les prestataires déclinent toute responsabilité en cas d'erreur, d'interruption, ou de tout autre défaut dans le fonctionnement de l'appareil de l'utilisateur (téléphone, tablette ou tout autre appareil permettant d'accéder au service Pony Ride).

Le fournisseur de l'application s'emploie activement à garantir la fiabilité des informations contenues dans celle-ci au moment de leur publication. Le fournisseur de l'application n'atteste toutefois, de quelque manière que ce soit, l'exactitude et l'exhaustivité des informations contenues sur celle-ci et ne répond d'aucun abus en lien avec ces informations. L'application et son contenu peuvent être modifiés en tout temps sans préavis.

Le centre commercial et les prestataires se déchargent de toute responsabilité en cas d'accident ou de vol lors de l'utilisation des services et/ou du matériel mis à disposition des utilisateurs.

## 10. Confidentialité et protection des données

L'usage de l'application et de son service de location en ligne nécessitent la divulgation, par l'utilisateur, de données personnelles le concernant. Ces données sont mises exclusivement à la disposition du centre commercial et des prestataires ou des personnes physiques et morales mandatées par le centre commercial et les prestataires, avec toute la diligence requise dans le respect des dispositions applicables en matière de protection des données personnelles.

L'utilisateur consent à ce que les données puissent être collectées, conservées et utilisées le centre commercial et les prestataires afin d'exercer leurs activités de location. L'utilisateur peut exiger, en tout temps sur simple demande écrite, la consultation, la modification, ou la suppression de ses données personnelles.

Voir également : <https://www.coop.ch/fr/entreprise/protection-des-donnees.html>

L'utilisateur consent également à ce que le centre commercial et les prestataires exploitent les données fournies ou exploite des informations collectées de manière anonyme, à des fins d'identification de tendance, de détermination de profils, d'établissement de statistiques, d'amélioration de l'offre et d'envoi de communications personnalisées.

Le centre commercial et les prestataires peuvent utiliser les données personnelles de l'utilisateur (nom, prénom, adresse électronique, adresse personnelle, numéro de téléphone, date de naissance, âge et toute autre variable requise lors de l'inscription) récoltées au travers de l'application à des fins de marketing.

Le centre commercial et les prestataires déclinent toute responsabilité en cas de vol ou de destruction des données personnelles, sauf dans le cas avéré d'une faute grave.

En cas de procédure judiciaire ou de recouvrement engagé par le centre commercial et les prestataires envers l'utilisateur, le centre commercial et les prestataires se réservent le droit d'utiliser et de révéler les données personnelles de l'utilisateur, ainsi que toutes les preuves à sa disposition, auprès des autorités compétentes.

## 11. Copyright et droits sur les marques

Le contenu (sous forme de texte, d'illustration ou autre) de l'application, de la station, du matériel et de l'identité visuelle Pony Ride est protégé par la loi sur les droits d'auteur. Tous les droits sont détenus par les prestataires (en ce qui concerne l'application et le système d'attache électronique) ainsi que le centre commercial (en ce qui concerne la forme de la station, les peluches à roulettes et l'identité visuelle Pony Ride) en leur qualité de, respectivement propriétaires de l'application et propriétaire des peluches à roulettes Pony Ride. La reproduction de tout ou partie du contenu de l'application sous forme écrite ou électronique n'est autorisée qu'avec la mention expresse des prestataires. Il est interdit de reproduire, modifier ou utiliser (ou d'en transmettre ou combiner des éléments) de l'application à des fins commerciales ou de diffusion, sauf autorisation préalable écrite des prestataires. La reproduction de tout ou partie de l'identité visuelle Pony Ride n'est autorisée qu'avec l'accord des centres commerciaux Coop.

Tous les noms et logos contenus sur l'application et/ou visibles sur les stations ainsi que le matériel Pony Ride sont des marques déposées et protégées. L'application est conçue de telle façon qu'aucun droit ou licence ne peut être octroyé pour l'utilisation d'une illustration, d'une marque déposée ou d'un logo figurant sur l'application. Le téléchargement ou la copie intégrale ou partielle de l'application n'octroie ni ne crée aucun droit sur le logiciel ou les éléments de quelque nature que ce soit contenus sur l'application. Les prestataires se réservent tous les droits sur l'ensemble du contenu de l'application, sous réserve des droits détenus par des tiers.

## 12. Divers

Dans le cas où l'une des dispositions des conditions générales devait être considérée, en tout ou partie, comme nulle, ou inefficace d'après le droit applicable, les autres dispositions des présentes conditions générales demeureront valables et contraignantes.

Si une disposition des conditions générales devait être considérée, en tout ou en partie, comme nulle, ou inefficace d'après le droit applicable, elle serait remplacée par une disposition produisant des effets économiques et juridiques aussi proches que possibles de ceux de la disposition caduque.

Les conditions générales constituent l'entier de l'accord entre le centre commercial, les prestataires et l'utilisateur en ce qui concerne l'accès et l'utilisation de l'application ainsi que la location du matériel Pony Ride.

Les conditions générales régissent la relation contractuelle et font partie intégrante du contrat de location entre le centre commercial, les prestataires et l'utilisateur.

Le fait pour le centre commercial et les prestataires de tolérer des manquements à l'une des obligations prévues par les conditions générales, ou de ne pas invoquer, exercer ou mettre en œuvre un droit qui est reconnu au centre commercial et aux prestataires par les conditions générales ou par la loi, ne peut être interprété comme une renonciation de leur part à s'en prévaloir.

### **13. Droit applicable et for**

Les présentes conditions générales ainsi que les autres rapports juridiques entre le centre commercial, les prestataires et l'utilisateur sont régis exclusivement par le droit suisse.

Le for compétent en cas de litige est à Lausanne. Le centre commercial et les prestataires se réservent néanmoins le droit d'agir au lieu de domicile de l'utilisateur.

Edition : décembre 2023