

CONSENTEMENT ET ENGAGEMENT DU PASSAGER DEGGO

RÈGLES DE BONNE CONDUITE

VERSION	1.0 - Politique opérationnelle
DATE D'EFFET	24 août 2026
S'APPLIQUE À	Tous les passagers et utilisateurs d'un compte passager Deggo
STATUT	Document autonome - consentement obligatoire avant accès à l'application

Respect du chauffeur. Sécurité de tous. Prix transparents. Courses protégées dans Deggo.

COMMENT UTILISER CE DOCUMENT

Le présent document rassemble le consentement requis pendant l'inscription et les règles minimales de bonne conduite applicables à tout passager Deggo. Il complète les Conditions générales et la Politique de confidentialité publiées par Deggo.

L'acceptation doit être volontaire et active. Le passager doit pouvoir ouvrir chaque document avant de cocher la case. Une modification importante peut nécessiter une nouvelle acceptation à la prochaine connexion.

IMPORTANT - Ce document encadre l'utilisation de la plateforme et la conduite du passager. Il ne remplace pas un avis juridique. En cas de conflit, la loi applicable et les Conditions générales valablement acceptées prévalent.

SOMMAIRE

1. Objet et champ d'application
2. Consentement aux documents Deggo
3. Statut des chauffeurs-partenaires
4. Compte passager et informations exactes
5. Respect, inclusion et conduite professionnelle
6. Sécurité pendant la prise en charge et la course
7. OTP, identité et déroulement de la course
8. Prix, Digital Wakhale et paiement
9. Annulations, attente et non-présentation
10. Arrêts et changements de destination
11. Interdiction de contourner la plateforme
12. Vie privée et données du chauffeur
13. Propreté, dommages et frais autorisés
14. Objets oubliés
15. Incidents, urgences et assistance
16. Notes, signalements et intégrité
17. Mesures, suspension et droit de révision
18. Acceptation du passager

1. Objet et champ d'application

Le passager contribue à une expérience sûre, respectueuse et équitable pour les chauffeurs, les autres passagers, le public et l'équipe Deggo.

- Les règles s'appliquent pendant l'inscription, la demande de course, l'attente, la prise en charge, la course, le paiement, les échanges avec le support et toute interaction liée à Deggo.
- Le titulaire du compte est responsable de son comportement et de celui des personnes pour lesquelles il commande une course, dans la mesure permise par les règles applicables.
- L'utilisation de Deggo implique le respect des documents et procédures en vigueur dans l'application.

2. Consentement aux documents Deggo

Avant d'accéder à l'écran d'accueil passager, l'utilisateur doit recevoir et accepter les documents obligatoires.

- Lire et accepter les Conditions générales, les Règles de bonne conduite et la Politique de confidentialité au moyen d'une case non cochée par défaut.
- Chaque titre doit être accessible séparément afin que le passager puisse consulter le document avant de consentir.
- Fermer un document, poursuivre l'inscription ou utiliser l'application sans cocher la case ne constitue pas un consentement.
- Une nouvelle acceptation peut être demandée lorsqu'une version est modifiée de manière importante.

3. Statut des chauffeurs-partenaires

Le passager reconnaît que les chauffeurs utilisant Deggo sont des chauffeurs-partenaires indépendants et non des salariés de Deggo.

- Le chauffeur reste responsable de sa conduite, de son véhicule et de ses obligations professionnelles, sous réserve des accords et de la loi applicables.
- Deggo fournit la plateforme, les outils de mise en relation, les règles opérationnelles, les contrôles et l'assistance prévus par ses politiques.
- Aucune information dans l'application ne doit être interprétée comme une garantie de disponibilité, de délai, de trajet ou de résultat particulier.
- Ce statut ne réduit pas le droit du passager de signaler un problème ou de solliciter l'assistance Deggo.

4. Compte passager et informations exactes

Le compte doit être utilisé honnêtement et protégé contre les accès non autorisés.

- Fournir un nom, un numéro de téléphone, un point de prise en charge, une destination et des informations de paiement exacts.
- Ne pas créer de faux compte, usurper une identité, manipuler la localisation, les promotions, les paiements, les remboursements ou les courses.
- Ne pas prêter, vendre ou partager le compte d'une manière qui compromet la sécurité ou contourne une suspension.
- Signaler rapidement la perte du téléphone, la compromission du compte ou une activité inconnue.

5. Respect, inclusion et conduite professionnelle

Chaque interaction avec le chauffeur, le support et les autres personnes doit rester calme, polie et respectueuse.

- Aucun harcèlement, menace, intimidation, violence, insulte, geste obscène ou comportement sexuel inapproprié.

- Aucune discrimination fondée notamment sur le sexe, l'origine, la nationalité, la langue, la religion, le handicap, l'âge ou toute autre caractéristique protégée.
- Ne pas imposer au chauffeur des demandes personnelles, illégales, humiliantes ou sans rapport avec la course.
- Ne pas retenir, suivre, filmer ou exposer publiquement un chauffeur en raison d'un désaccord.

6. Sécurité pendant la prise en charge et la course

Le passager ne doit jamais créer, aggraver ou imposer une situation dangereuse.

- Attendre dans un lieu raisonnablement sûr et ne pas monter ou descendre lorsque le véhicule est en mouvement.
- Porter la ceinture lorsqu'elle est disponible et respecter la capacité du véhicule.
- Ne pas distraire le chauffeur, toucher les commandes, demander un excès de vitesse, un passage interdit ou une autre violation du code de la route.
- Ne pas transporter d'arme, de produit dangereux, de marchandise illégale ou d'objet interdit par la loi ou les règles Deggo.
- Ne pas fumer, vapoter, consommer de drogue ou adopter un comportement rendant la course dangereuse.
- Le passager responsable d'un enfant ou d'une personne vulnérable doit assurer sa supervision et respecter les dispositifs de sécurité exigés par la loi.

7. OTP, identité et déroulement de la course

Les étapes et informations de la course doivent correspondre à la situation réelle.

- Vérifier que le chauffeur, le véhicule et la plaque correspondent aux informations affichées avant de monter.
- Ne communiquer l'OTP qu'au chauffeur correspondant et uniquement au moment prévu pour démarrer la course.
- Ne pas demander de démarrer avant la prise en charge ni de terminer avant l'arrivée réelle.
- Confirmer clairement le point de prise en charge et rester joignable pendant l'attente.
- Signaler immédiatement toute incohérence importante au support Deggo.

8. Prix, Digital Wakhale et paiement

Le prix recommandé, le prix fixe ou l'offre acceptée dans Deggo constitue la référence de la course.

- Utiliser uniquement les limites et outils de négociation proposés par le Digital Wakhale.
- Ne pas faire pression sur le chauffeur pour réduire le prix après acceptation, contourner le tarif minimum ou ignorer les bandes tarifaires.
- Payer le montant convenu par le moyen prévu et ne pas présenter de faux paiement, fausse confirmation ou preuve modifiée.
- Pour un tarif fixe officiellement affiché, respecter le montant et les éléments inclus, sauf modification officielle dans l'application ou par le support.
- En cas de litige, rester calme, conserver les preuves et contacter le support sans bloquer ni menacer le chauffeur.

9. Annulations, attente et non-présentation

Le temps et le déplacement du chauffeur doivent être respectés.

- Annuler dès que possible lorsque la course n'est plus nécessaire.
- Ne pas multiplier les demandes, les annulations ou les réservations fictives.
- Être prêt au point de prise en charge et répondre aux appels ou messages raisonnables du chauffeur.

- Après l'arrivée, respecter la période d'attente gratuite et les éventuels frais affichés dans Deggo.
- Un comportement répété d'annulation abusive ou de non-présentation peut entraîner des restrictions de compte.

10. Arrêts et changements de destination

Tout changement important doit être traité de manière transparente et accepté.

- Ajouter les arrêts prévus avant la confirmation lorsque l'application le permet.
- Demander tout arrêt supplémentaire ou changement de destination dans l'application ou avec l'assistance Deggo.
- Accepter qu'un changement puisse modifier le prix, la distance ou la durée.
- Le chauffeur peut refuser une modification non prévue qui est dangereuse, illégale ou déraisonnable.
- Ne pas imposer un détour ou un nouveau prix en dehors de l'application.

11. Interdiction de contourner la plateforme

Toute course obtenue grâce à Deggo doit rester dans Deggo.

- Ne pas demander au chauffeur d'annuler pour effectuer la course et payer directement.
- Ne pas utiliser les coordonnées du chauffeur pour organiser des courses futures hors Deggo.
- Ne pas demander au chauffeur de désactiver le suivi ou de poursuivre sans enregistrer la course.
- L'assistance et les protections Deggo peuvent ne pas s'appliquer à une course contournée ou non enregistrée.

12. Vie privée et données du chauffeur

Les informations du chauffeur doivent être utilisées uniquement pour la course ou une procédure officielle.

- Ne pas partager son nom, numéro, plaque, photo, position, conversations ou détails de course sans motif valable.
- Ne pas publier d'image, vidéo, capture d'écran ou récit permettant d'identifier le chauffeur sans autorisation valable.
- Ne pas contacter ou harceler le chauffeur après la course; utiliser les canaux Deggo pour les objets oubliés, plaintes ou litiges.
- Ne pas enregistrer audio ou vidéo d'une manière illégale, dissimulée ou contraire aux règles Deggo.

13. Propreté, dommages et frais autorisés

Le passager doit respecter le véhicule comme un espace de travail.

- Ne pas salir, endommager, ouvrir dangereusement une porte ou laisser des déchets.
- Signaler immédiatement tout dommage accidentel ou problème survenu pendant la course.
- Ne pas consommer un produit risquant d'endommager le véhicule sans accord du chauffeur.
- Tout frais de nettoyage ou de dommage doit être documenté et traité selon les Conditions générales et la procédure Deggo; aucun paiement arbitraire ne doit être imposé sur place.

14. Objets oubliés

Le passager doit utiliser la procédure officielle pour rechercher un objet oublié.

- Contacter rapidement le support avec les détails de la course et une description précise de l'objet.
- Ne pas menacer, suivre ou exposer publiquement le chauffeur.
- Coopérer pour une restitution raisonnable et respecter tout remboursement de frais autorisé par la procédure Deggo.

- Deggo et le chauffeur ne peuvent pas garantir la récupération d'un objet non retrouvé.

15. Incidents, urgences et assistance

Les situations urgentes doivent être traitées en priorité pour protéger les personnes.

- En cas de danger immédiat, contacter d'abord les services compétents; le support Deggo ne remplace pas la police, les pompiers ou les secours médicaux.
- Signaler rapidement les accidents, agressions, menaces, blessures, comportements suspects, litiges graves ou problèmes de paiement.
- Fournir au support des informations exactes : compte passager, course, lieu, description et preuves disponibles.
- Préserver les preuves et coopérer honnêtement à toute enquête.

16. Notes, signalements et intégrité

Les notes et signalements doivent refléter honnêtement l'expérience réelle.

- Évaluer le service de bonne foi, sans utiliser la note pour obtenir une réduction, menacer ou punir un chauffeur ayant respecté les règles.
- Ne pas fabriquer de plainte, coordonner de fausses évaluations, modifier une preuve ou solliciter un avantage en échange du retrait d'un signalement.
- Signaler de bonne foi les risques, la fraude, le harcèlement, la discrimination, la conduite dangereuse ou la manipulation de prix.
- Un faux signalement délibéré fabriqué pour nuire à quelqu'un constitue une violation.

17. Mesures, suspension et droit de révision

Deggo peut intervenir pour protéger les chauffeurs, les passagers, le public et l'intégrité de la plateforme.

- Selon la gravité et l'historique : rappel des règles, avertissement, restriction, suspension temporaire ou désactivation définitive du compte.
- Une allégation grave de violence, harcèlement, fraude, dommage intentionnel, fausse identité, comportement dangereux ou contournement peut entraîner une suspension immédiate pendant enquête.
- Deggo doit documenter le motif et conserver l'historique dans la mesure compatible avec la sécurité, la confidentialité et l'enquête.
- Pour une décision non urgente, le passager peut présenter des éléments et demander une révision selon la procédure Deggo.
- Aucune mesure de représailles ne doit être prise contre une personne ayant effectué un signalement de bonne foi.

18. Acceptation du passager

En cochant la case dans l'application, en signant ou en acceptant électroniquement, le passager confirme un consentement actif et éclairé.

- Je confirme avoir reçu la possibilité de consulter les Conditions générales, les Règles de bonne conduite et la Politique de confidentialité.
- Je comprends que les chauffeurs utilisant Deggo sont des chauffeurs-partenaires indépendants et non des salariés de Deggo.
- Je m'engage à respecter les règles de sécurité, de conduite, de prix, de paiement, de confidentialité et d'utilisation de la plateforme.
- Je comprends qu'une violation peut entraîner une restriction, une suspension ou une désactivation du compte selon la gravité et la procédure applicable.

☐ **J'ai lu et j'accepte les Conditions générales, les Règles de bonne conduite et la Politique de confidentialité. Je confirme avoir compris que les chauffeurs Deggo sont des partenaires indépendants et non des salariés de Deggo.**

Nom complet du passager	
Numéro de téléphone	
Numéro de compte passager	
Date	
Signature ou acceptation électronique	

Référence interne recommandée : conserver l'identifiant utilisateur, le type de compte, la date et l'heure, la version de chaque document, la version de l'application, la langue et la méthode d'acceptation. Une nouvelle acceptation doit créer un nouvel enregistrement sans écraser l'historique.