

Compte Mobilité

Conditions Générales d'Utilisation

1 Préambule

1.1 Objet

Ce document a pour objet de définir les conditions générales d'utilisation du service Compte Mobilité.

Le Compte Mobilité est un nouveau service qui permet d'accéder à tous les modes de déplacement de l'agglomération mulhousienne grâce à un compte unique.

Avec une seule inscription, l'Utilisateur peut se déplacer en bus, en tram, accéder aux vélos en libre-service, aux voitures en libre-service, à certains parkings grâce à une seule application mobile et une seule carte.

Le Compte Mobilité offre également l'opportunité à l'Utilisateur de payer en une seule fois pour tous ses déplacements, et de suivre en temps réel sa consommation (J+1).

1.2 Coordonnées du service et contacts

Les Utilisateurs peuvent contacter le Service Compte Mobilité :

- via un formulaire de contact sur le site internet : www.compte-mobilite.fr*
- par courrier : Compte Mobilité, 97 rue de la Mertzau, 68100 MULHOUSE*
- par téléphone : 03 89 66 77 88*
- par e-mail : contact@compte-mobilite.fr*

2 Définitions et périmètre d'application

2.1 Définitions

« Application » : renvoie à l'application à destination des smartphones, tablettes électroniques et autres objets connectés compatibles permettant d'accéder au Compte Mobilité. L'Application peut être téléchargée sur les plateformes de téléchargement d'applications en ligne suivantes :

- App Store qui est exploitée par Apple et concerne les appareils mobiles fonctionnant sous iOS ;*
- Google Play qui est exploitée par Google et concerne les appareils mobiles fonctionnant sous Android.*

« Utilisateur » : Désigne la personne physique majeure ayant conclu les présentes CGU.

« Compte Mobilité » : renvoie au service mis en place par Mulhouse Alsace Agglomération (m2A) et décrit en préambule des présentes.

« **Compte Personnel** » : renvoie à l'espace réservé aux Utilisateurs (sous condition d'inscription) sur l'Application ou le Site par le biais d'un identifiant et d'un mot de passe, et lui permettant notamment d'accéder aux services proposés par le Compte Mobilité et de suivre sa consommation.

« **Conditions générales d'utilisation ou CGU** » : renvoient aux dispositions prévues aux présentes, acceptées par les Utilisateurs, régissant l'accès et l'utilisation de l'Application et du Site internet du Compte Mobilité.

« **Conditions spécifiques d'utilisation et/de vente des Services Partenaires** » : renvoient aux conditions générales ou particulières d'utilisation et/ou de vente des Partenaires, ou aux règlements d'accès aux services des Partenaires.

« **Données personnelles** » : désignent toutes les informations à caractère personnel concernant un Utilisateur, personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres.

« **Partenaires** » : renvoient aux tiers partenaires proposant des services de mobilité aux Utilisateurs du Compte Mobilité.

« **Responsable de Traitement** » : renvoie à la personne qui détermine les moyens et les finalités d'un traitement de données personnelles. Dans le cadre du traitement de données personnelles nécessaire à la mise en œuvre du Compte Mobilité, m2A est considérée comme responsable de traitement.

« **Service Compte Mobilité** » : renvoie au gestionnaire du Compte Mobilité, en charge de l'exploitation du Compte Mobilité (Application et Site) pour le compte de m2A.

« **Services Partenaires** » : renvoient aux services de mobilité proposés par des tiers partenaires accessibles sur et/ou depuis l'Application ou le Site.

« **Site** » : renvoie au site internet www.compte-mobilite.fr ou au site internet client.compte-mobilite.fr depuis lequel l'Utilisateur peut notamment accéder à son Compte Personnel.

« **Sous-traitant** » : renvoie à la personne traitant des données à caractère personnel pour le compte du Responsable de Traitement. Il agit sous l'autorité du responsable de traitement et sur instruction de celui-ci.

2.2 Périmètre d'application

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (CGU) sont applicables à l'utilisation de l'Application mobile « Compte Mobilité » ou Site internet donnant accès au Compte Mobilité.

En s'inscrivant au Compte Mobilité et en utilisant le Compte Mobilité, l'Utilisateur accepte sans réserve ces Conditions Générales d'Utilisation. Il s'engage par conséquent, lors de chaque utilisation du Compte Mobilité, à respecter les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

En revanche, ces Conditions Générales d'Utilisation n'ont pas vocation à régir les relations entre l'Utilisateur et les Services Partenaires du Compte Mobilité auxquels il souhaite accéder.

L'accès et l'utilisation des Services Partenaires du Compte Mobilité sont subordonnés à l'acceptation de conditions spécifiques d'utilisation et/ou de vente auxquelles tout Utilisateur souhaitant accéder aux dits services doit adhérer.

Dans l'hypothèse d'une contradiction entre les présentes CGU et lesdites conditions spécifiques, les conditions spécifiques prévaudront sur les CGU, à l'exception des dispositions relatives à l'accès au service et de celles relatives aux tarifs et aux modalités de paiement.

3 Structure du service

3.1 Les Services Partenaires du Compte Mobilité

Le Compte Mobilité propose l'accès aux services suivants : *transports en commun (Soléa), vélos en libre-service (VéloCité), véhicules en libre-service (Citiz), parkings en ouvrage (Ville de Mulhouse, Indigo, Citivia).*

3.1.1 Soléa

Soléa vous propose une offre de transports en commun dans l'agglomération mulhousienne en desservant pas moins de 39 communes avec des lignes de bus, de tram ou encore une ligne de tram-train et des services à la demande.

L'Utilisateur du Compte Mobilité qui adhère au service Soléa se conforme au Règlement d'Exploitation en vigueur.

3.1.1.1 Accès au service

Avec le Compte Mobilité, l'accès au service Soléa se fait uniquement depuis l'application mobile dédiée.

Deux formules tarifaires sont possibles, avec des spécificités pour chacune :

- Formule « sur mesure » : L'Utilisateur doit valider un voyage sur l'application Compte Mobilité à chaque trajet. La durée de validité du titre est d'une heure pour une libre circulation sur l'ensemble du réseau Soléa (aller-retour compris). Lorsqu'il aura validé suffisamment de voyages pour atteindre le prix de l'abonnement mensuel (en fonction de son profil), l'Utilisateur devra continuer à valider chaque trajet sur son application. L'Utilisateur ne paiera jamais plus cher que le prix de l'abonnement mensuel.

- Formule « Illimitée » : Le 1er de chaque mois, l'abonnement mensuel est disponible dans l'application Compte Mobilité. L'Utilisateur voyage librement dans le bus et le tram sans valider ses voyages. La souscription à cet abonnement se fait en tacite reconduction. Lors d'un contrôle, l'Utilisateur devra être en mesure de présenter son abonnement et sa pièce d'identité pour justifier de son profil et avoir suffisamment de batterie ainsi qu'une couverture réseau suffisante pour toute la durée de son voyage. Tout abonnement commencé est dû.

Il est également possible de voyager à plusieurs, peu importe la formule choisie. Ces passagers supplémentaires s'ajouteront en plus des consommations personnelles de l'Utilisateur sur sa facture.

3.1.1.2 Tarifs

Les tarifs pratiqués avec le Compte mobilité dépendent de la formule retenue :

- *Formule « sur mesure » : un dixième du prix du carnet de 10 voyages, pour chaque voyage (soit 1,20 € selon les tarifs en vigueur au 1^{er} juillet 2019) avec plafonnement au prix de l'abonnement mensuel (en fonction de son profil).*
- *Formule « Illimitée » : le prix de l'abonnement mensuel (en fonction de son profil) soit 19,70€ (18 - 25 ans), 43,00 € (26 - 64 ans) et 33,00 € (+ 65 ans) selon les tarifs en vigueur au 20 septembre 2018.*

Tout abonnement commencé est dû et un fonctionnement en tacite reconduction est appliqué. Si l'Utilisateur ne souhaite pas renouveler son abonnement, il faut qu'il en fasse la démarche sur l'application ou sur le site, en choisissant la formule « Sur Mesure ».

3.1.2 Vélocité

VéloCité est un service proposé par la Ville de Mulhouse et confié à JC Decaux Mobilier Urbain afin de permettre l'accès à des vélos en libre-service. 240 vélos répartis sur 40 stations sont mis à disposition des Utilisateurs.

3.1.2.1 Accès au service

Avec le Compte Mobilité, l'utilisation d'un VéloCité est possible par deux moyens :

- *en présentant la carte Compte Mobilité à une borne et en renseignant un code secret à chiffres en y ajoutant 00. Le code à 4 chiffres est celui choisi par l'Utilisateur lors de son inscription au Compte Mobilité.*
- *en utilisant l'application Compte Mobilité via l'onglet [Plan], l'Utilisateur pourra sélectionner la station souhaitée et choisir le vélo de son choix, sans passer par la borne. Le vélo sera alors débloqué et il pourra le déverrouiller à la bornette.*

Attention, la carte Compte Mobilité remplace alors la carte Vélocité.

/!\ Si l'Utilisateur ne souhaite pas utiliser l'application mobile Compte Mobilité pour utiliser un VéloCité, il devra attendre d'avoir reçu sa carte Compte Mobilité pour accéder au service (sous 72h00 après sélection du service).

3.1.2.2 Tarifs

L'abonnement est de 1,5€ par mois calendaire, uniquement facturé lorsque l'Utilisateur utilise au moins une fois le service VéloCité dans le mois.

L'Utilisateur bénéficie de 30 minutes gratuites à chaque utilisation d'un VéloCité. Chaque demi-heure supplémentaire sera facturée 0,5€ dans un maximum de 5€ par jour.

En cas de vol, perte ou dégradation, VéloCité se réserve le droit d'appliquer une pénalité sur la prochaine facture d'un montant pouvant aller jusqu'à 150€.

3.1.3 Citiz

Citiz est un service de location de voitures en libre-service proposant 11 stations à Mulhouse. Pour bénéficier du service Citiz, il faut être titulaire d'un permis de conduire en cours de validation, ne pas avoir fait l'objet de condamnation pour état d'ivresse au cours des 5 dernières années et/ou d'un retrait de permis de conduire supérieur à 45 jours au cours des 3 dernières années.

3.1.3.1 Accès au service

Avec le Compte Mobilité, l'accès au service Citiz se fait via l'application mobile et la carte Compte Mobilité.

Avec le Compte Mobilité, l'Utilisateur peut :

- *Réserver une voiture (possible juste avant de partir)*
- *Annuler gratuitement sa réservation jusqu'à 2h avant le départ*
- *Faire l'état des lieux en tenant compte des stickers « vu par Citiz » (également possible avec l'ordinateur de bord (dans la boîte à gant) ou par téléphone au 03 88 23 73 47)*
- *Ouvrir les portes du véhicule réservé (également possible avec la carte Compte Mobilité)*
- *Débloquer la voiture et récupérer des clés grâce à l'ordinateur de bord (dans la boîte à gant) + code à 4 chiffres (choisi par l'Utilisateur lors de son inscription)*
- *Réserver sa place de stationnement en remontant l'arceau grâce à la télécommande dans la voiture*
- *Faire le plein avec la carte carburant à disposition dans la voiture (si moins de ¼ du plein)*
- *Fermer les portes*

/!\ Suite à son inscription, l'Utilisateur devra attendre la validation de son permis de conduire par Citiz pour accéder au service.

/!\ Citiz se réserve le droit de refuser l'accès à des utilisateurs ayant un contentieux ouvert ou ayant eu un comportement allant à l'encontre du service Citiz auparavant.

3.1.3.2 Tarifs

Les tarifs varient en fonction de la durée de la réservation, de la taille du véhicule et du nombre de kilomètre effectué.

A titre d'information et selon les tarifs en vigueur chez notre partenaire, les tarifs de location à l'heure sont les suivants :

- *Voiture taille S : 3€/heure*
- *Voiture taille M : 3,50€/heure*
- *Voiture taille L : 4€/heure*
- *Voiture taille XL : 4,50€/heure*
- *Voiture taille XXL : 5€/heure*

A ce coût s'ajoute 0,35€/kilomètre pour les voitures de taille S, M et L et 0,45€/kilomètre pour les voitures de taille XL et XXL.

Pour plus de précision, un montant prévisionnel vous sera proposé avant de valider votre réservation.

Une fois inscrit chez Citiz via le Compte Mobilité, vous et vos passagers êtes automatiquement couverts par l'assurance Citiz "tous risques" et une responsabilité civile avec une franchise de 600 €. En cas d'accident responsable, les frais maximums à votre charge correspondent au montant de cette franchise.

/!\ Citiz se réserve le droit de suspendre le service à tout utilisateur dont l'encours mensuel atteint ou dépasse 300 €.

3.1.4 Parkings en ouvrage

3.1.4.1 Accès au service

Avec le Compte Mobilité, l'accès au service Parkings proposé par Citivia et Indigo se fera en présentant la carte Compte Mobilité à la borne d'entrée du parking et à la borne de sortie. La durée de stationnement dans le parking sera ainsi enregistrée pour être facturé le mois suivant par nos partenaires.

La liste des parkings éligibles au Compte Mobilité est consultable sur l'application Compte Mobilité et sur le Site.

En utilisant les parkings de nos partenaires, vous acceptez de vous conformer à leurs règlements d'exploitation.

3.1.4.2 Tarifs

Les tarifs appliqués dans les différents parkings sont ceux en vigueur chez nos partenaires Citivia et Indigo et habituellement affichés à l'entrée de chacun d'entre eux.

3.2 L'adhésion au Compte Mobilité

3.2.1 Supports d'utilisation

L'adhésion au Compte Mobilité suppose à minima l'accès à Internet pour s'inscrire et utiliser les Vélos en libre-service et les Parkings, et/ou la possession d'un SmartPhone avec accès à Internet en mobilité pour profiter pleinement des services Transports en commun et Voitures en libre-service en téléchargeant l'application mobile Compte Mobilité via GooglePlay ou AppStore.

Pour l'accès à certains services, une carte Compte Mobilité nominative sera attribuée à chaque Utilisateur. En cas de perte/vol de cette carte, l'Utilisateur en informera immédiatement le service Compte Mobilité.

3.2.2 Conditions d'adhésion

L'adhésion au Compte Mobilité est subordonnée à l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales d'Utilisation et des conditions spécifiques d'utilisation et/ou de vente des Services Partenaires sélectionnés par l'Utilisateur.

L'acceptation des Conditions Générales d'Utilisation et des conditions spécifiques d'utilisation et/ou de vente des Partenaires par l'Utilisateur vaut contrat. L'Utilisateur déclare avoir la capacité de conclure ce contrat, c'est-à-dire avoir la majorité légale et n'être ni sous tutelle ni sous curatelle.

Le service n'est explicitement pas accessible aux personnes mineures.

L'adhésion au Compte Mobilité nécessite la communication d'informations personnelles par l'Utilisateur. L'Utilisateur s'engage à ne communiquer que des informations exactes et à jour et notamment à ne pas utiliser de pseudonyme ni d'adresse électronique qui pourrait porter atteinte aux droits des tiers (notamment utilisation du nom patronymique, du pseudonyme, de la marque déposée par un tiers, ou d'œuvres protégées par le droit de la propriété intellectuelle).

Le Service Compte Mobilité se réserve la possibilité de refuser toute inscription ne respectant pas les conditions énoncées ci-dessus.

3.2.3 Modalités d'adhésion

L'adhésion au Compte Mobilité se fait en s'inscrivant au service depuis l'application mobile dédiée ou le site internet www.compte-mobilite.fr. L'adhésion est possible pour toute personne majeure.

1^{ère} étape : *l'Utilisateur renseigne son adresse e-mail et choisit un mot de passe (8 caractères comprenant au moins une majuscule, une minuscule, un chiffre) qu'il renseigne deux fois. Pour valider cette première étape, l'Utilisateur doit également accepter les Conditions Générales de d'Utilisation du Compte Mobilité et les conditions spécifiques d'utilisation et/ou de vente de ses Partenaires.*

2^{ème} étape : *l'Utilisateur choisit les services auxquels il souhaite avoir accès (bus, vélo, voiture en libre-service, parkings etc.)*

3^{ème} étape : *l'Utilisateur renseigne ses coordonnées personnelles à savoir sa civilité, son nom, son prénom, sa date de naissance, son adresse postale complète. Avant de valider cette étape, il choisit un code secret à 4 chiffres (pour l'accès à certains services) et choisit s'il souhaite recevoir des informations du Compte Mobilité ou des services qu'il a choisis.*

4^{ème} étape : *si les services choisis nécessitent des informations complémentaires, l'Utilisateur passe par l'étape [Option Tarifaire] et/ou [Pièces justificatives].*

Pour Citiz, il devra indiquer le numéro et la date d'émission de son permis de conduire et transmettre des photographies de celui-ci.

Pour Soléa, l'Utilisateur devra indiquer dans quelle catégorie d'usagers il se situe (18-25 ans, 26-64 ans, + 64 ans) et choisir la formule tarifaire dont il souhaite bénéficier pour l'accès à ce service.

5^{ème} étape : *l'Utilisateur renseigne les coordonnées de sa carte bancaire.*

Une fois ces 5 étapes validées, l'Utilisateur est inscrit au Compte Mobilité.

L'identifiant et le mot de passe de l'Utilisateur sont strictement personnels et confidentiels. L'Utilisateur est seul responsable de la garde et de l'utilisation de ces informations.

Toute connexion à l'Application ou au Site via un Compte Personnel et/ou transmission de données effectuées en utilisant un Compte Personnel sera réputée avoir été effectuée par l'Utilisateur et sous sa responsabilité exclusive.

En cas de perte ou de détournement de ses identifiants de connexion, l'Utilisateur concerné s'engage à informer sans délai le Service Compte Mobilité par écrit (cf. article 1.2) de l'utilisation non autorisée de son Compte Personnel et à modifier son mot de passe.

3.3 Modalités de paiement

3.3.1 Enrôlement

Pour accéder aux Services Partenaires, l'Utilisateur doit impérativement saisir les coordonnées de sa carte bancaire dans l'application. Lors de l'enrôlement, une demande d'autorisation de paiement d'un montant de 2€ et une validation 3D secure sont nécessaires pour valider la carte. Le montant de 2€ n'est utile que pour l'authentification de la carte bancaire et n'est en aucun cas prélevé.

En fin de période de validité de la carte bancaire, l'Utilisateur est notifié de l'obligation de ressaisir les coordonnées d'une carte bancaire valide. A défaut de la modification de ces données, les services sont interrompus 1 jour avant l'échéance de la carte et l'ensemble des consommations en cours immédiatement facturées.

À tout moment, l'Utilisateur peut modifier les coordonnées de sa carte bancaire dans l'application via le menu Mon compte / Mes coordonnées bancaires.

La suppression des coordonnées de carte bancaire n'est pas possible. Si l'Utilisateur souhaite que ses coordonnées bancaires soient supprimées, il faudra qu'il demande la clôture de son Compte Mobilité.

Les données de la carte bancaire sont stockées exclusivement sur une plateforme monétique répondant aux contraintes sécuritaires applicables.

3.3.2 Décompte

Le Compte Mobilité donne accès mensuellement à un décompte à l'Utilisateurs. Ce décompte est émis le 7 de chaque mois et le montant associé est prélevé automatiquement le 10 (ces dates peuvent varier en fonction des jours ouvrés). Le décompte Compte Mobilité compile l'ensemble des factures des Services Partenaires qui récapitulent les consommations effectuées par l'Utilisateur.

3.3.3 Contestation

L'Utilisateur peut contester le décompte global ou la facture d'un des Partenaires en contactant le Service Compte Mobilité (cf. article 1.2). Il appartient à l'Utilisateur d'apporter la preuve d'un écart de facturation.

Après vérification du bienfondé de la contestation auprès du Partenaire concerné, une régularisation de facturation ou un remboursement pourra avoir lieu sur le décompte du mois en cours ou du mois suivant.

3.3.4 Impayé

Lors du rejet d'un paiement carte bancaire présenté par le Compte Mobilité, de nouvelles représentations peuvent être effectuées à 2 reprises. En cas de rejet définitif, le Service Compte Mobilité notifie l'Utilisateur de son impayé et les services de chacun des partenaires sont immédiatement suspendus. L'Utilisateur doit alors régulariser ses consommations pour accéder à nouveau aux services. Pour cela, l'Utilisateur recevra un e-mail avec un lien sécurisé pour effectuer un paiement immédiat du

montant de la facture en impayée. Dès le paiement effectué, les services seront alors rétablis selon le délai de réactivation de chacun des Partenaires.

3.4 Modalités de résiliation

3.4.1 Résiliation à la demande de l'Utilisateur

L'Utilisateur peut clôturer son compte à tout moment depuis l'application mobile ou depuis son espace Utilisateur sur le site Internet dans le menu [Mon Compte] et en cliquant sur la rubrique [Clôturer mon compte].

La résiliation prendra effet le mois suivant la demande de résiliation, suite à la dernière facturation. L'Utilisateur reste redevable de l'ensemble des consommations d'usage.

3.4.2 Suspension ou clôture du Compte pour faute de l'Utilisateur

En cas de faute de l'Utilisateur, l'accès à un service donné ou à l'ensemble des services du Compte Mobilité est suspendu. En l'absence de régularisation après mise en demeure, le Compte Personnel de l'Utilisateur est clôturé de plein droit.

Sont notamment considérés comme une faute de l'Utilisateur :

- défaut de paiement partiel ou total d'une mensualité ou de tout montant dû au titre des services utilisés (cf article 3.3.4)
- carte bancaire expirée ou invalide (cf article 3.3.1)
- utilisation du service non conforme aux présentes CGU ou aux conditions spécifiques d'utilisation et/ou de vente d'un Service Partenaire
- utilisation frauduleuse du Compte Mobilité (cf article 3.5)

De fait, après 2 relances infructueuses auprès de l'Utilisateur, le Service Compte Mobilité suspend l'accès aux services jusqu'à régularisation de la situation par l'Utilisateur.

Si après une période de 3 mois à compter de la suspension de l'accès aux services l'Utilisateur n'a pas régularisé sa situation, le Service Mobilité se réserve le droit de clôturer le Compte Personnel de celui-ci de plein droit.

Dans tous les cas de résiliations énoncés ci-dessus, l'Utilisateur est redevable de la totalité des services utilisés et prestations mensuels forfaitaire restantes. Le Service Compte Mobilité se réserve le droit de recouvrer en justice le montant de sa créance.

Le Service Compte Mobilité se réserve le droit de refuser toute nouvelle demande de souscription à l'Utilisateur pendant un délai de 3 ans à compter de la précédente clôture de son Compte Personnel faisant suite à un impayé non régularisé.

3.5 Fraude

En cas de doute sur l'identité de l'Utilisateur, il peut être demandé un justificatif d'identité par le Service Compte Mobilité ou l'un de ses Partenaires.

Toute utilisation frauduleuse du Compte Mobilité (falsification, contrefaçon...) constatée par le Service Compte Mobilité ou l'un de ses Partenaires entraîne la clôture immédiate du Compte Personnel de l'Utilisateur sans préjuger de poursuites devant les tribunaux compétents.

Les sommes versées au titre d'une utilisation frauduleuse du Compte Mobilité resteront acquises au Compte Mobilité à titre de pénalités.

3.6 Suivi des usages

3.6.1 Données d'utilisation

L'Utilisateur dispose sur l'Application et sur le Site d'une fonctionnalité de [Suivi conso] lui permettant de connaître sa consommation de services sur le mois en cours. La consommation est actualisée quotidiennement pour chacun des services.

Afin de maîtriser ses dépenses, l'Utilisateur peut spécifier son budget mensuel, il est ainsi notifié par l'appli de l'atteinte de celui-ci à 80%, puis à 100%. Ce budget mensuel est à titre d'information et n'est en aucun cas bloquant dans l'utilisation des services par l'Utilisateur. L'Utilisateur est informé qu'il n'y a pas de plafond de consommation et de facturation. Il lui appartient de fixer le seuil de budget et son usage des services en conséquence.

3.6.2 Décompte

L'Utilisateur a accès à ses décomptes mensuels dans le menu [Mon compte / Mes factures]. Les décomptes mensuels, émis le 7 de chaque mois, indiquent le montant du paiement carte bancaire ainsi que le détail de consommation des prestations payantes de chacun des Partenaires.

Les décomptes sont conservés 13 mois dans son espace Utilisateur (application mobile et site Internet confondus).

3.7 Sinistres et pénalités

Les sinistres occasionnés par l'utilisation des services partenaires sont régis par les conditions spécifiques d'utilisation des Services Partenaires auxquelles l'Utilisateur adhère lors de son inscription au Compte Mobilité.

Pour plus d'information à ce sujet, l'Utilisateur est invité à se référer au régime des sinistres et pénalités applicables figurant dans les conditions spécifiques d'utilisation de chaque Service Partenaire.

Le règlement du sinistre et/ou des éventuelles pénalités applicables se fait par prélèvement CB par le Service Compte Mobilité suite à une facturation du sinistre ou de la pénalité émise par le/les Partenaire(s) concerné(s).

3.8 Eléments de preuve

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste des Partenaires du Compte Mobilité, les données conservées dans les systèmes d'information de chacun des Partenaires, notamment le système Compte Mobilité, ont force probante quant à l'adhésion, les usages de l'Utilisateur et à l'exécution des obligations des parties. Les données sur support informatique ou électronique conservées par les Partenaires constituent des preuves et, si elles sont produites comme moyens de preuve par eux dans

toute procédure contentieuse ou autre, elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

3.9 Droit de rétraction

Par acceptation des présentes CGU, l'Utilisateur ne dispose pas, en application de l'article L. 121-20-4 du Code de la consommation, du droit de rétractation pour l'ensemble des prestations réalisées sur le Compte Mobilité.

4 Réclamations et règlement des litiges

4.1 Réclamations

Pour toute réclamation concernant la création de votre compte, l'utilisation de l'application mobile et du site Internet, les décomptes de vos consommations ou encore les prélèvements bancaires, l'Utilisateur est invité à contacter le Compte Mobilité :

- *Via le formulaire de contact disponible sur le site Internet www.compte-mobilite.fr*
- *Par e-mail à l'adresse : contact@compte-mobilite.fr*
- *Par téléphone au numéro : 03 89 66 77 88 du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00.*

Pour un problème avec un des Services Partenaires, l'Utilisateur est invité à contacter le/les Partenaire(s) concerné(s) directement :

- *Soléa : 03 89 66 77 77*
- *Citiz : 03 88 237 347*
- *VéloCité : 0 800 111 711*
- *Citivia : 03 89 43 87 67*
- *Indigo : 03 89 45 47 37*

4.2 Règlement des litiges

En cas de contestation relative à l'interprétation ou à l'exécution des présentes CGU, les parties s'engagent à se rencontrer et à mettre en œuvre tous les moyens pour résoudre cette contestation de façon amiable. À défaut d'accord amiable, chacune des parties pourra soumettre le litige au tribunal territorialement compétent en France.

5 Protection des données personnelles

Lors de l'inscription au Compte Mobilité et au cours de son utilisation, l'Utilisateur communique certaines données personnelles.

Soucieuse de la protection de la vie privée des utilisateurs du Compte Mobilité, Mulhouse Alsace Agglomération s'engage à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et notamment les dispositions du Règlement (UE) général sur la protection des données du 27 avril 2016 (ci-après « RGPD ») et de la loi n°78-17 dite « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée.

5.1 Qui est le Responsable de Traitement ?

Le Responsable de Traitement détermine l'usage qui sera fait des données personnelles de l'Utilisateur et les modalités de leur traitement. Il peut recourir à un Sous-traitant qui traitera les données personnelles de l'Utilisateur pour son compte et sous son autorité.

- Pour les données personnelles collectées dans le cadre de la création du compte personnel de l'Utilisateur et de son utilisation de l'Application et/ou du Site internet « Compte Mobilité », le Responsable de traitement est :

*MULHOUSE ALSACE AGGLOMÉRATION (ci-après désignée par « m2A »)
2, rue Pierre et Marie Curie
BP 90019
68948 MULHOUSE Cedex 9*

Mulhouse Mobilités, Société par Actions Simplifiée, immatriculée au RCS de Mulhouse sous le numéro TI 808 177 729 et dont le siège social est situé au 97, rue de la Mertzau – BP 3148 – 68063 MULHOUSE Cedex, à qui m2A a confié la gestion opérationnelle du Compte Mobilité, est considérée comme Sous-traitant : elle agit uniquement dans le cadre du contrat conclu avec m2A ou sur instruction particulière de m2A.

- Des données personnelles complémentaires pourront par ailleurs être recueillies auprès de l'Utilisateur pour l'accès aux Services Partenaires du Compte Mobilité.

Chaque Service Partenaire individuellement auprès duquel l'Utilisateur s'est inscrit est considéré comme Responsable de traitement pour les données collectées à son profit. L'Utilisateur pourra se référer aux conditions générales de chaque Service Partenaire pour en savoir plus sur sa politique de confidentialité.

5.2 Comment et pour quelles raisons les données personnelles de l'Utilisateur sont-elles collectées ?

Lors de l'inscription au Compte mobilité et au cours de son utilisation, l'Utilisateur communique certaines données personnelles. Si l'Utilisateur ne souhaite pas communiquer les informations qui lui sont demandées, il se peut qu'il ne puisse pas accéder à certaines parties de l'Application ou du Site.

5.2.1 Type de données traitées

- **Données fournies par l'Utilisateur à l'inscription** : Lors de son inscription au Compte Mobilité et aux Services Partenaires, l'Utilisateur renseigne les données personnelles suivantes : adresse email, mot de passe, civilité, nom, prénom, date de naissance, adresse postale complète et données bancaires. Des données personnelles complémentaires pourront être recueillies pour l'accès à certains Services Partenaires (cf. article 3.2 – 4^{ème} étape).

- **Données fournies par l'Utilisateur lors de l'utilisation du Compte Mobilité** : Dans le cadre de la participation de l'Utilisateur à des enquêtes, promotions ou concours proposés par le Compte Mobilité ou les Services Partenaires, des données personnelles telles que ses nom, adresse, adresse email, numéro de téléphone, âge et autres données nécessaires à sa participation pourront être collectées. La participation aux enquêtes, promotions et concours est facultative.

- **Données collectées automatiquement lors de l'utilisation du Compte Mobilité** : Lorsque l'Utilisateur utilise le Compte Mobilité, des données sont automatiquement collectées notamment concernant l'usage du Compte Mobilité. Sont ainsi collectés les données de connexion de l'appareil mobile de l'Utilisateur ainsi que l' « Apple Identifier for Advertising (IDFA) » et/ou le « Google Advertising ID (AAID) » du Client. Ces données sont nécessaires pour fournir et améliorer les fonctionnalités du Compte Mobilité et permettre au Responsable de Traitement de respecter ses obligations légales. Des données concernant la localisation précise ou approximative de l'Utilisateur, ainsi que les données telles que l'adresse IP ou le GPS de son appareil mobile, peuvent également être utilisées pour offrir une meilleure expérience utilisateur. L'Utilisateur peut à tout moment contrôler ou désactiver les services de localisation depuis le menu Paramètres de son appareil mobile. Des cookies sont par ailleurs utilisés sur le Site essentiellement à des fins de mesures d'audience.

5.2.2 Finalités du traitement

5.2.2.1 Nécessité et fondement du traitement

Les données personnelles de l'Utilisateur sont recueillies pour lui permettre d'accéder aux services proposés par le Compte Mobilité.

Le traitement de ces données est nécessaire à l'exécution des contrats conclus par l'Utilisateur dans le cadre de son utilisation du Compte Mobilité et de ses services. Il s'inscrit également dans l'objectif d'intérêt public poursuivi par m2A de développer l'utilisation des modes de déplacement alternatifs à la voiture en solo et de réduire les consommations énergétiques, les émissions de gaz à effet de serre et la pollution.

Enfin, avec le consentement de l'Utilisateur, des données personnelles peuvent être recueillies notamment pour l'envoi d'informations ou d'offres commerciales, la participation à des enquêtes ou concours et la personnalisation de l'expérience d'utilisation de l'Application ou du Site.

5.2.2.2 Objectifs du traitement

Les données personnelles de l'Utilisateur sont principalement traitées pour :

- Permettre l'accès aux services de mobilité proposés par les Services Partenaires ;
- Permettre et améliorer l'utilisation de l'Application et la navigation sur le Site ;

- Permettre et suivre la facturation et le paiement des services de mobilité consommés
- Suivre en temps réel la consommation des services de mobilité ;
- Communiquer avec l'Utilisateur et répondre à ses éventuelles demandes ;
- Envoyer à l'Utilisateur des informations relatives au Compte Mobilité et aux Services Partenaires si celui-ci y a consenti ;
- Envoyer des messages et des notifications à l'Utilisateur concernant son utilisation du Compte Mobilité selon les paramétrages choisis (ex : alerte en cas d'atteinte du budget de consommation mensuel dépassé) ;

À titre subsidiaire les données de l'Utilisateur sont également collectées pour :

- S'assurer du respect de la législation applicable et répondre à une injonction des autorités publiques notamment pour lutter contre la fraude et plus généralement contre toute activité pénalement répréhensible ;
- Prévenir et lutter contre la fraude informatique ;
- Mener des enquêtes de satisfaction facultatives sur le Compte Mobilité et les Services Partenaires (ces enquêtes sont réalisées de manière anonyme ou sont anonymisées à bref délai) ;
- Permettre la participation à des concours ou des opérations promotionnelles ;
- Effectuer des statistiques sur l'utilisation de l'Application ou du Site.

5.3 A qui sont destinées ces données ?

Sauf consentement exprès de sa part, les données personnelles de l'Utilisateur ne seront pas transmises à des acteurs commerciaux ou publicitaires.

Les données personnelles de l'Utilisateur sont traitées par m2A, Mulhouse Mobilités, les Services Partenaires et le cas échéant par leurs prestataires respectifs (notamment des prestataires de services informatiques) exclusivement afin de réaliser les finalités décrites ci-avant.

L'Utilisateur est informé que certains de ces prestataires pourront se trouver dans ou hors de l'Espace Économique Européen (« EEE »). Les transferts des données personnelles de l'Utilisateur vers ces prestataires seront effectués en conformité avec les textes applicables. En particulier, les transferts à de données hors de l'EEE donnent lieu à la conclusion de clauses contractuelles types avec le prestataire concerné afin d'assurer un niveau de protection adéquat des données personnelles de l'Utilisateur.

5.4 Combien de temps sont conservées ces données ?

Les données personnelles de l'Utilisateur sont conservées pour la durée strictement nécessaire à l'accomplissement des finalités décrites ci-avant (cf. article 6.2).

Les données personnelles qui ne présentent plus d'intérêt lors de la fermeture, par l'Utilisateur, de son Compte Personnel, sont supprimées ou a minima anonymisées.

Les données qui présentent encore un intérêt notamment pour répondre à une obligation légale ou en cas de litige peuvent toutefois être conservées pendant :

- Un an à compter de la fermeture du Compte Personnel ou 3 ans si la fermeture du compte est due à une faute de l'Utilisateur (cf article 3.4.2).

- Deux ans à compter de la dernière utilisation du Compte Mobilité, si l'Utilisateur ne ferme pas son Compte Personnel. Les données financières sont conservées pour la durée requise par les lois applicables en matière fiscale et comptable.

5.5 Quels sont les droits de l'Utilisateur sur ses données personnelles ?

Chaque Utilisateur dispose des droits suivants sur ses données personnelles :

- Droit d'accès, de rectification, de mise à jour, de complétude des données personnelles que l'Utilisateur n'est pas en mesure de mettre à jour lui-même depuis son compte personnel.
- Droit d'effacement des données personnelles qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite.
- Droit de retirer à tout moment son consentement notamment en ce qui concerne l'envoi d'informations ou d'offres commerciales ou le paramétrage de certains cookies.
- Droit à la limitation du traitement de ses données personnelles
- Droit d'opposition au traitement de ses données personnelles
- Droit à la portabilité de ses données personnelles
- Droit de définir le sort de ses données personnelles après sa mort et de choisir à qui m2A devra les communiquer (ou non)

Pour en savoir plus sur l'exercice de ces droits : <https://www.cnil.fr/fr/les-droits-pour-maitriser-vos-donnees-personnelles>

Pour exercer ces droits, l'Utilisateur peut adresser une demande, à laquelle doit être jointe une photocopie d'une pièce d'identité en cours de validité :

- soit par courrier électronique à l'adresse suivante : donneespersonnelles@mulhouse-alsace.fr
- soit par courrier postale à l'adresse suivante : MULHOUSE ALSACE AGGLOMÉRATION - 2, rue Pierre et Marie Curie - BP 90019 - 68948 MULHOUSE Cedex 9

Chaque Utilisateur dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) : <https://www.cnil.fr/fr/webform/adresser-une-plainte>.

6 Droits de propriété intellectuelle

Sauf indication contraire, tous les droits de propriété intellectuelle portant sur la structure de l'Application, du Site, sa présentation, les éléments qui le composent (en ce compris les photographies et les images graphiques) appartiennent à m2A, à ses prestataires, aux Partenaires, ou leur ont été concédés. Ces œuvres sont protégées par des lois et traités dans le monde entier et tous les droits sont réservés.

Les présentes CGU n'entraînent le transfert d'aucun droit de propriété intellectuelle ni d'aucune licence au profit de l'Utilisateur tant sur la structure que sur le contenu de l'Application et du Site. Seule l'utilisation pour un usage privé de ces éléments est autorisée. Toute reproduction partielle ou totale de tout ou partie des éléments figurant sur l'Application ou le Site est interdite.

L'Utilisateur s'engage à ne pas utiliser le Site et l'Application de façon déloyale ou parasitaire ou de manière à porter atteinte aux droits de m2A, de ses prestataires, du Service Compte Mobilité ou des Partenaires.

Excepté les cas indiqués au présent article, l'Application et le Site ne peuvent pas être utilisés et aucune partie de l'Application ou du Site ne peut être reproduite ou stockée dans une autre application ou site ou inclus dans un système ou service de recherche électronique public ou privé sans autorisation préalable écrite de m2A, de ses prestataires et/ou des Partenaires.

7 Responsabilité

7.1 Responsabilité des Partenaires

Les Partenaires sont responsables des services qu'ils proposent conformément aux dispositions de leurs conditions spécifiques d'utilisation.

Le Service Compte Mobilité ne saurait être tenu responsable à raison de l'utilisation des Services Partenaires.

7.2 Accessibilité du service

L'Application et le Site sont accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 sauf en cas de force majeure ou de survenance d'un événement hors du contrôle du Service Compte Mobilité et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement de l'Application et du Site, qui pourront être effectuées sans que les Utilisateurs aient été préalablement avertis, et sans que ces derniers puissent réclamer d'être indemnisés à ce titre.

L'Utilisateur déclare accepter les caractéristiques et les limites d'internet et reconnaît que :

- *toute utilisation de l'Application et du Site est aux risques et périls du Utilisateur ;*
- *il est seul responsable de l'utilisation qu'il fait de l'Application et du Site.*

7.3 Liens menant vers d'autres sites

Le Site peut contenir des liens menant vers des sites tiers. Si l'Utilisateur accède à ces liens, il quitte le Site. Ces liens sont proposés pour leur intérêt informatif relatif. Le contenu et le fonctionnement de ces sites ne sauraient engager la responsabilité de m2A ou du Service Compte Mobilité.

7.4 Informations sur l'Application et le Site

M2A et le Service Compte Mobilité s'engagent à faire tout leur possible pour garantir la véracité et l'exactitude des informations disponibles l'Application ou le Site mais ne peuvent garantir l'entière

exactitude du contenu et ne peuvent être tenus pour responsables en cas d'omission ou d'erreur. Toute erreur signalée sera corrigée dans les meilleurs délais.

7.5 Force majeure

Le Service Compte Mobilité ne saurait être tenu responsable d'une quelconque inexécution ou retard dans l'exécution de l'une de ses obligations en rapport avec les présentes CGU causé par un cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence des tribunaux français. Le Service Compte Mobilité s'efforcera néanmoins de maintenir ses services.

8 Protection de l'Application et du Site

L'Utilisateur s'interdit d'utiliser tout matériel ou logiciel susceptible d'altérer, d'entraver ou de fausser le fonctionnement de l'Application et du Site. En cas de non-respect de cette disposition, l'Utilisateur s'expose aux sanctions prévues aux articles 323-1 et suivants du Code pénal.

9 Modifications des présentes CGU

Les CGU applicables sont celles en vigueur à la date de chaque connexion de l'Utilisateur à l'Application ou au Site. Il est précisé que le Service Compte Mobilité peut faire évoluer librement à tout moment les CGU. Ces modifications sont portées à la connaissance de l'Utilisateur du simple fait de leur mise en ligne sur l'Application et le Site. Dès lors elles sont réputées acceptées sans réserve par tout Utilisateur accédant à l'Application ou au Site postérieurement à leur mise en ligne. Par conséquent, l'Utilisateur est invité à s'y référer lors de chaque visite afin de prendre connaissance de leur dernière version disponible.

SOLÉA

Règlement Public d'Exploitation du réseau

Ce règlement concerne l'ensemble du service public de transport

TITRE 1 - CARACTERISTIQUES GENERALES - CHAMP D'APPLICATION

ARTICLE 1.1 - Réglementations applicables

Le présent règlement définit les conditions dans lesquelles les clients peuvent utiliser l'ensemble du réseau Soléa et précise leurs droits et leurs obligations. On entend par réseau Soléa l'ensemble du service public de transport urbain au sein de l'agglomération de Mulhouse, réalisé en tramway, tram-train, bus, cars, taxis et des parkings relais.

Ce règlement complète les dispositions législatives et réglementaires en vigueur à savoir :

- la loi du 15 juillet 1845 modifiée, sur la Police des Chemins de fer, le décret n°730 du 22 mars 1942 modifié, sur la Police, la Sûreté et l'Exploitation des voies ferrées d'intérêt général et local,
- la loi du 30 décembre 1985 et le décret du 18 septembre 1986 modifiés relatifs à la Police de Transports Urbains et des Services de transport public de personnes régulières,
- le Code Civil,

Les clients sont tenus d'observer, en toutes circonstances, les prescriptions du présent règlement, et d'obtempérer aux réquisitions particulières qui pourraient leur être faites sur place par le personnel de l'Exploitant ou les services de sécurité, notamment en cas de problèmes de sécurité, d'incendie ou de péril imminent.

Le non-respect de ces règles est constitutif d'infractions susceptibles d'être constatées par procès-verbal et sanctionnées par les différents textes légaux ou réglementaires en la matière, sans préjudice des réparations civiles et de l'affichage des jugements qui pourraient être ordonnés par voie de justice.

Soléa décline par avance toute responsabilité en cas d'infraction à ce présent règlement pour les dommages qui pourraient en résulter et se réserve la possibilité d'engager des poursuites à l'encontre des contrevenants devant les juridictions compétentes.

Au-delà des règles exposées ci-après, les clients doivent appliquer les consignes écrites ou verbales complémentaires qui pourraient leur être données par les représentants de Soléa.

Soléa se réserve le droit d'actualiser le présent règlement.

ARTICLE 1.2 - Périmètre d'application

Le périmètre d'application du présent règlement comprend :

- Le tramway

L'enceinte du tramway entrant dans le champ d'application du présent règlement est constituée de l'ensemble des biens immobiliers utiles à son exploitation (terrains, bâtiments, voies, ouvrages, stations et équipements).

- Le tram-train entrant dans le champ d'application du présent règlement est constitué de l'ensemble des biens immobiliers utiles à son exploitation (terrains, voies, ouvrages, stations et équipements situés au sein de l'agglomération mulhousienne).

- Les parkings relais

Les parkings relais en service à la date de parution et entrant dans le champ d'application du présent règlement sont les suivants : Parking Université et Parking Nouveau Bassin

- Les lignes bus

Les lignes bus entrant dans le champ d'application du présent règlement sont composées des lignes régulières urbaines, suburbaines, des lignes et circuits scolaires, réalisées en propre ou par sous-traitance et affrètement. Le périmètre est constitué de l'ensemble des biens immobiliers utiles à leur exploitation (terrains, voies, ouvrages, stations et équipements).

- Les services de transport à la demande

Les services de transport à la demande et les équipements associés sous la dénomination Filéa, navette de la Bande Rhénane et Chronopro entrent dans le champ d'application du présent règlement.

ARTICLE 1.3 – Affichage

Les prescriptions du présent règlement ou des extraits significatifs sont affichés dans les stations du tramway et dans les véhicules. Il est disponible sur demande auprès de Soléa et sur le site web.

TITRE 2 - ACCES AU RESEAU SOLEA

Les voyageurs sont admis dans les véhicules de transport en commun dans la limite des places disponibles.

ARTICLE 2.1 - Accès aux véhicules du réseau Soléa

2.1.1 Dans les bus

La montée s'effectue uniquement par la porte avant et aux points d'arrêt du réseau.

Après avoir présenté au conducteur son titre de transport et/ou validé son titre de transport, le client se dirige vers l'arrière du bus pour faciliter l'accès des autres clients. Il est interdit de stationner à l'avant du bus afin de ne pas gêner la visibilité du conducteur. Il est interdit de parler sans nécessité au conducteur.

La descente se fait uniquement par les portes du milieu et arrières ; la demande d'arrêt est signalée à l'aide des boutons mis à disposition dans les véhicules et doit intervenir suffisamment tôt avant l'arrêt de descente.

2.1.2 Dans le tramway et le tram-train

Les clients peuvent monter par toutes les portes. Les tickets doivent être oblitérés à la montée dans le véhicule. Un oblitérateur est présent à chaque porte à cet effet, afin de faciliter l'accès à bord des rames et d'éviter les pertes de temps, il faut laisser descendre préalablement les clients avant de monter à bord du véhicule.

2.1.3 Sur le service Filéa, Chronopro et navette Bande Rhénane

L'accès aux véhicules se fait suite à une réservation préalable. Le client présente son titre au conducteur : en cas d'absence d'oblitérateur, le conducteur annote manuellement le ticket. La montée et la descente se font exclusivement aux arrêts Soléa.

ARTICLE 2.2 - Accès des personnes à mobilité réduite

2.2.1 Dans les bus

Certaines lignes sont équipées de bus spécialement adaptés qui permettent aux personnes en fauteuil roulant d'accéder aisément au véhicule.

Certains des arrêts des lignes accessibles sont aménagés pour rendre possible l'accès au bus à la montée comme à la descente. Ils sont repérés par un pictogramme.

Recommandations complémentaires pour les personnes en fauteuil roulant :

Pour monter dans l'autobus, le client s'avance vers le bord du trottoir et fait signe au conducteur. Il peut aussi appuyer sur le bouton bleu avec le pictogramme fauteuil roulant pour les véhicules munis de ce dispositif.

- Le conducteur actionne la rampe d'accès. Lorsque celle-ci est en place, le client peut monter. Il est recommandé de se mettre dos au sens de circulation.

- Pour descendre du bus, le client appuie sur le bouton bleu avec le pictogramme « fauteuil roulant » afin que le conducteur actionne de nouveau la rampe et se présente face à la porte centrale.

2.2.2 Dans le tramway et tram-train

Sur le quai, l'accès à la rame se fait de plain-pied et sans obstacle à toutes les portes doubles. Pour le tramway, l'accès n'est pas autorisé par les portes simples situées près des cabines de conduite. Des emplacements à bord des rames sont réservés en priorité aux personnes à mobilité réduite. Les clients valides veilleront à faciliter l'accès aux personnes en fauteuil roulant aux plates-formes, et leur circulation sur les quais, dans les rames.

ARTICLE 2.3 - Accès des jeunes enfants

La gratuité est accordée aux enfants de moins de 4 ans accompagnés d'un adulte. Aucun titre de transport ne leur sera demandé dans ce cas.

Les enfants de moins de 8 ans non accompagnés ne sont pas autorisés à circuler seuls sur le réseau Soléa (sauf exception autorisée par Soléa).

Les poussettes et assimilés utilisés pour le transport de jeunes enfants sont admis dans le tramway, tram-train et le bus sans supplément de tarif.

Le client doit prendre toutes les précautions nécessaires à la sécurité de son (ses) enfant(s) à la montée, à la descente et au cours du transport. A l'intérieur du véhicule, il doit en outre veiller à ne pas encombrer le couloir de circulation, ni gêner les entrées et sorties du véhicule. L'emploi des poussettes est déconseillé aux heures de forte fréquentation du réseau.

Les enfants de moins de 8 ans sont placés sous la surveillance et la responsabilité directe de leur accompagnateur et doivent être tenus par lui. Le client doit prendre toutes les précautions nécessaires à la sécurité de son (ses) enfant(s) : A bord des poussettes, les enfants doivent être attachés.

ARTICLE 2.4 - Places réservées

Dans les autobus et les rames de tramway et tram-train, certaines places assises et signalées sont réservées prioritairement et par ordre d'importance aux invalides de guerre, aux non-voyants, aux invalides du travail et civils, aux femmes enceintes ou personnes accompagnées d'enfants en bas âge (moins de 4 ans) et aux personnes âgées ou à mobilité réduite.

Dans les parkings relais, certains emplacements spécialement signalés à cet effet sont réservés aux personnes titulaires d'une carte GIG ou GIC. L'occupation de ces emplacements par des véhicules non autorisés est passible d'une amende forfaitaire (infraction de 3ème classe). En cas de récidive, la mise en fourrière des véhicules pourra être requise par l'Exploitant.

ARTICLE 2.5 - Accès aux parkings relais

Ne sont admis à circuler et à stationner dans les parcs relais et sur leurs voies de desserte que les véhicules suivants :

- Les voitures de tourisme.
- Les véhicules utilitaires.
- Les véhicules à deux roues immatriculés.

Répondant aux critères suivants :

- Leur hauteur hors tout doit être inférieure à la hauteur limite indiquée par les panneaux à l'entrée des parkings, soit 1,90m.
- Leur poids total en charge ne doit pas excéder trois tonnes et demie.
- Ils ne doivent pas tirer de remorque.
- Ils ne doivent pas transporter de matières susceptibles de présenter un danger pour les installations et les autres usagers, ou une gêne du fait de leur odeur ou leurs émanations.

L'accès aux parkings relais des véhicules alimentés au GPL non munis de soupapes est interdit.

2.5.1 Conditions d'accès

Seules les personnes utilisant le réseau Soléa sont autorisées à circuler et à garer leur véhicule dans les parkings relais. Le fait de circuler dans les parkings et de laisser une voiture sur un emplacement délimité implique l'acceptation sans réserve des conditions du présent règlement.

2.5.2 Horaires d'ouverture

Les horaires d'ouverture sont affichés à l'entrée sur les panneaux d'information. Les parkings relais sont ouverts du lundi au samedi de 7h à 19h hors jours fériés avec présence d'un agent durant ces horaires.

Ils sont fermés, sauf circonstances particulières de 19h à 7h du lundi au samedi ainsi que les dimanches et jours fériés.

Les règles du Code de la Route sont applicables sur l'ensemble des parcs relais du réseau Soléa.

2.5.3 Obligations

Les clients sont tenus de respecter les prescriptions de la signalisation et du Code de la Route.

La vitesse dans les parkings est limitée à 10 km/h. Les conducteurs sont tenus de circuler sur les voies et allées de circulations réservées à cet usage, il est donc interdit de stationner sur ces voies.

La mise en stationnement d'un véhicule doit être effectuée obligatoirement sur les emplacements spécialement délimités à cet effet, sans empiéter sur les allées de circulation et sans franchir les limites des emplacements adjacents. Le client doit couper le moteur dès l'achèvement de la manœuvre de stationnement et circuler dès le démarrage du moteur.

ARTICLE 2.6 - Accès et déplacements interdits

Sur l'ensemble du réseau Soléa, il est interdit aux clients :

- De pénétrer ou de stationner dans l'ensemble des installations fixes ou mobiles en dehors des périodes d'exploitation définies et affichées par l'Exploitant.
- De se trouver dans des lieux interdits au public ou réservés à l'Exploitant ou d'occuper un emplacement non destiné à la clientèle.
- D'entrer dans les véhicules ou d'en sortir pendant le mouvement de la fermeture des portes.
- De gêner la fermeture des portes et de faire obstacle à la libre circulation, la descente ou à la montée de la clientèle.
- De monter dans les véhicules en violation des interdictions d'accès données par l'Exploitant que ce soit oralement ou par une signalétique appropriée.
- De refuser de descendre des véhicules ou de sortir des installations fixes en violation de l'obligation donnée oralement ou par une signalétique appropriée par l'Exploitant.
- De pénétrer sur le réseau en état d'ébriété manifeste.
- D'occuper abusivement les sièges avec des effets ou autres objets.

Plus spécifiquement, dans le tramway et tram-train, il est interdit aux clients :

- D'entrer dans les rames ou d'en sortir après le début du signal sonore annonçant la fermeture de celles-ci.
- De déclencher le signal d'alarme sans raison valable.
- De rester à bord des rames après le terminus.

TITRE 3 - TITRES DE TRANSPORT

ARTICLE 3.1 - Conditions d'utilisation des titres de transport

Pour voyager en règle sur le réseau Soléa, les clients doivent être munis d'un titre de transport valable, oblitéré s'il s'agit d'un ticket.

Les titres de transport doivent être utilisés conformément aux conditions d'usage précisées sur des panneaux d'information disponibles sur le réseau Soléa.

Des informations détaillées sur les différents types de titres de transport sont notamment accessibles dans les agences commerciales du réseau et sur le site web.

Les clients doivent présenter leur titre au conducteur lors de la montée dans les bus, taxis, autocars.

ARTICLE 3.2 - Achat de titres

Les clients achètent leurs titres de transport aux distributeurs automatiques en stations tramway et sur la ligne 4, et auprès des agents de conduite dans les autobus, dans les taxiSoléa, dans les agences commerciales Soléa, auprès des commerçants dépositaires, ou par correspondance.

Les tickets peuvent également être achetés sur smartphone (via l'application Soléa et son module m'ticket et via l'application Compte Mobilité).

ARTICLE 3.3 - Validation des titres

Les clients sont responsables du bon état de conservation de leur titre et doivent, durant toute la durée de leur déplacement, pouvoir le présenter sur demande aux agents désignés par l'Exploitant.

La cession, ou la mise à disposition, à titre gratuit ou onéreux, de titre de transport en cours de validité est interdite.

3.3.1 Dans le tramway et le tram-train

Conformément aux dispositions du § 3.1, les clients doivent oblitérer obligatoirement leur ticket à l'aide des oblitérateurs à bord des véhicules.

Si un oblitérateur ne fonctionne pas, le client en utilisera un autre se trouvant dans le véhicule.

La validation des titres dématérialisés (m'ticket ou ticket disponible sur l'application Compte Mobilité) doit se faire avant l'accès au véhicule.

3.3.2 Dans les bus

Le client ne disposant pas de titre valable doit acheter un billet auprès du conducteur et l'oblitérer aussitôt. Il devra de préférence faire l'appoint. Dans le cas d'une impossibilité de rendu de monnaie par le conducteur (présentation d'un billet de plus de 20€ en particulier), un coupon de remboursement lui sera remis par le conducteur. Le client pourra retirer la somme due en agence commerciale.

L'oblitération est obligatoire dès la montée dans le bus.

Dans le cas où le dispositif d'oblitération ne fonctionne pas, le client doit se présenter immédiatement au conducteur pour se mettre en règle et informer ce dernier de la situation (inscription manuscrite sur le ticket par le conducteur).

Le client ne pourra évoquer au cours d'une vérification de titre que son titre n'a pas été oblitéré parce que l'oblitérateur ne fonctionnait pas, s'il n'en a pas informé le conducteur préalablement.

La validation des titres dématérialisés (m'ticket ou ticket disponible sur l'application Compte Mobilité) doit se faire avant l'accès au véhicule pour pouvoir présenter le visuel du titre au conducteur dès l'accès à bord.

3.3.3 M'ticket

Pour être valable, le m'ticket doit être validé par le client sur son smartphone dès l'arrivée du véhicule à son arrêt de montée. Le téléphone du client doit être chargé (CGUV). Le client doit présenter son titre dématérialisé au conducteur et s'assurer d'avoir suffisamment de batterie pendant toute la durée de validité du titre.

3.3.4. Ticket et abonnement Compte Mobilité :

Pour être valable, le ticket doit être validé par le client sur son smartphone dès l'arrivée du véhicule à son arrêt de montée. En cas d'atteinte du montant du plafond permettant par la suite au client de circuler en illimité jusqu'à la fin du mois en cours, la validation systématique du ticket est obligatoire. Le client n'effectuant pas la validation systématique se placera en situation irrégulière.

Pour être valide, l'abonnement devra être souscrit depuis le service Compte Mobilité via l'application Compte Mobilité. L'abonnement souscrit depuis le Compte Mobilité est nominatif et ne peut être cédé. Le client devra être en mesure de présenter sa pièce d'identité et justifier de son statut lors d'un contrôle.

Le client doit s'assurer d'avoir suffisamment de batterie et de bénéficier d'une couverture réseau suffisante pendant toute la durée de validité du titre dématérialisé.

TITRE 4 - CONTROLES ET INFRACTIONS

ARTICLE 4.1 - Contrôle des titres

Les agents désignés par l'Exploitant peuvent à tout moment du trajet vérifier les titres de transport, que ce soit dans les bus, les rames, et tout autre mode de transport sous-traité ou affrété sur l'ensemble du réseau Soléa. À leur réquisition, les clients doivent présenter leur titre de transport en état de validité (oblitéré depuis moins d'une heure si ticket).

Le client voyageant avec un m'ticket ticket dématérialisé (m'ticket et/ou titres Compte mobilité) doit présenter son smartphone aux contrôleurs.

Dans tous les véhicules Soléa, tout client, qui ne pourra présenter son titre de transport valable aux agents désignés par l'Exploitant sera considéré en infraction.

ARTICLE 4.2 – Infractions

4.2.1 Infractions de 3ème classe à la Police des Transports (Catégorie A)

Titre de transport non oblitéré / titres dématérialisés (m'ticket ou titre Compte Mobilité) M' Ticket en cours de validation

Tarification particulière non justifiée : tarif réduit sans justificatif ou justificatif non valable

4.2.2 Infractions de 3ème classe à la Police des Transports (Catégorie B)

- Sans titre de transport
- Titre de transport illisible ou déchiré
- Titre de transport déjà utilisé ou périmé

- Titre de transport composé incomplet
- Titre de transport sans rapport avec la prestation
- Titre de transport appartenant à une tierce personne
- Titre de transport falsifié
- Violation de l'interdiction de fumer

4.2.3 Infractions de 4ème classe à la Police des Transports

- Usage injustifié d'un dispositif d'alarme ou d'arrêt d'un véhicule
- Obstacle à la fermeture ou ouverture irrégulière des portes d'un véhicule
- Introduction irrégulière d'un animal
- Entrée ou séjour d'une personne en état d'ivresse
- Souillure ou détérioration de matériel, de publicité ou d'inscription de service
- Trouble à la tranquillité des voyageurs
- Usage d'instrument ou appareil sonore dans les véhicules
- Introduction d'objet dangereux ou incommode

4.2.4 Infractions concernant les véhicules en stationnement dans les parkings relais

Tout stationnement de plus d'une journée est interdit. Le fait de laisser son véhicule pendant les heures de fermeture peut entraîner un surcoût de stationnement ou une verbalisation.

Il est interdit de pénétrer dans le parking avec un véhicule et d'y stationner sans avoir acquitté le prix du parking-relais.

L'Exploitant se réserve le droit de faire évacuer, à la charge et aux risques des usagers tout véhicule en infraction.

4.2.5 - Obligations générales

Les clients doivent se conformer aux injonctions, annonces ou avertissements qui leur sont donnés directement par le personnel de l'Exploitant ou indirectement par l'intermédiaire de système sonore ou de signalisation.

Les agents sont assermentés et leurs éventuelles injonctions doivent être suivies. Tout contrevenant peut se voir refuser l'accès au réseau Soléa ou être obligé d'en sortir, à leur demande, même s'il possède un titre valable. Une amende de 4ème classe pourra être dressée à tout client qui aura refusé d'obtempérer.

ARTICLE 4.3 - Montant des amendes

Pour les infractions de 3ème classe et de catégorie A, le montant maximum de l'amende s'élève à trente-six fois la valeur du module tarifaire correspondant au prix d'un billet de 2ème classe vendu par carnet au tarif normal de la RATP.

Pour les infractions de 3ème classe et de catégorie B, le montant maximum de l'amende s'élève à vingt-quatre fois la valeur du module tarifaire correspondant au prix d'un billet de 2ème classe vendu par carnet au tarif normal de la RATP.

Pour les infractions de 4ème classe, le montant maximum de l'amende s'élève à 10 fois la valeur du billet SNCF 100 KM de 2ème classe.

ARTICLE 4.4 - Régularisation des infractions

Pour éviter toute poursuite pénale :

- le client peut s'acquitter immédiatement d'une indemnité forfaitaire auprès de l'agent assermenté et contre remise d'une quittance.

- à défaut de pouvoir régler immédiatement l'indemnité forfaitaire, le client peut l'effectuer auprès du service Contentieux de l'Exploitant ou ,en agences commerciales ou sur le site internet www.solea.info, dans les délais fixés sur le procès-verbal d'infraction rédigé sur présentation d'une pièce d'identité.

Le refus ou l'incapacité de produire une pièce d'identité officielle permet aux agents assermentés le recours éventuel aux forces de police. Un dossier de recouvrement est alors établi moyennant une majoration pour frais de dossier et défini par la législation en vigueur.

En cas de non-paiement dans un délai de deux mois, des poursuites judiciaires sont engagées. Le dossier du contrevenant est transmis auprès du Ministère Public qui charge les services de l'état du recouvrement de la dette.

ARTICLE 4.5 - Droits d'accès aux informations

Les informations recueillies par les agents assermentés font l'objet d'un traitement informatique. Conformément à la loi « informatique et liberté » du 6 janvier 1978 modifiée, les clients bénéficient d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui les concernent. Pour exercer ce droit et obtenir communication des informations personnelles, les personnes concernées doivent s'adresser au Service Gestion des Contentieux du réseau Soléa.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'information complémentaire et d'opposition, de portabilité, d'effacement et de limitation dans le cadre du règlement européen relatif à la protection des données personnelles. Le Client doit faire la demande à l'adresse suivante : Soléa – Service Clients – BP 3148 – 68063 MULHOUSE Cedex. Le Client dispose de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

ARTICLE 4.6 - Agents habilités à constater les infractions

Les infractions au présent règlement seront constatées par les agents assermentés de l'Exploitant.

TITRE 5 - CONSIGNES DE SECURITE

ARTICLE 5.1 - Dans les différents modes de transport

Les clients doivent respecter les consignes suivantes :

- Se tenir aux poignées et bornes d'appui.

- Ne pas entraver la manœuvre automatique des portes.
- Ne pas stationner sur les marches des véhicules.
- Ne pas monter dans les véhicules avec des colis encombrants ou contenant des matières dangereuses.
- Respecter le règlement concernant les animaux et les précautions concernant les enfants explicités dans le présent document.

ARTICLE 5.2 - Incidents - Appel d'urgence

Lorsqu'ils constatent des incidents, agressions, actes d'incivilités, vols ou accidents sur le réseau Soléa, les clients doivent avertir immédiatement le conducteur ou tout agent de l'Exploitant présent sur les lieux.

Les clients peuvent utiliser les dispositifs d'appel d'urgence qui sont à la disposition du public dans les rames. L'usage abusif des dispositifs d'appel, sans motif valable, est sanctionné par une amende de 4ème classe.

ARTICLE 5.3 – Accidents

En cas d'accident survenu sur le réseau Soléa, la responsabilité de l'Exploitant ne peut être engagée que si le client peut produire le titre de transport valide dont il avait l'obligation d'être muni afin de justifier de sa présence à l'intérieur des modes de transport ou des installations du réseau Soléa. Le non-respect de ces obligations dégage la responsabilité de l'Exploitant.

En ce qui concerne les parkings relais, les clients sont responsables des accidents corporels ainsi que des dégâts matériels qu'ils pourraient causer à l'intérieur des parkings tant aux véhicules qu'aux installations. Ils sont tenus de déclarer au représentant de l'Exploitant présent dans le parking les dommages ou les accidents qu'ils ont provoqués.

L'Exploitant ne pourra être tenu responsable des accidents causés par les intempéries. En cas de dégâts matériels et / ou corporels, les accidents entre usagers sont régis comme sur la voie publique soit par constat amiable soit par constat de police.

ARTICLE 5.4 - Evacuation d'urgence dans le tramway et tram-train

À l'intérieur des rames, au niveau de chaque porte, un dispositif de demande d'évacuation est à la disposition des clients. Dans le cas où ces derniers devraient évacuer d'urgence une rame immobilisée entre deux stations, ils peuvent à la demande du conducteur actionner la poignée, ouvrir manuellement la porte et emprunter le cheminement d'évacuation indiqué par ce dernier.

ARTICLE 5.5 - Surveillance sonore et vidéo

Pour des raisons de sécurité, l'ambiance sonore des véhicules peut être écoutée par l'Exploitant. Les caméras installées dans les véhicules et en agences commerciales permettent de visualiser les images avec son en cas d'incident ; la visualisation de ces enregistrements est effectuée par l'Exploitant conformément à la législation en vigueur.

Les images sont consultables par le personnel habilité de l'Exploitant et restent à disposition des forces de police en cas de réquisition.

Un affichage présent sur les différents lieux équipés de caméras en informe les clients.

TITRE 6 – RESPONSABILITES

Le client est responsable des dommages qu'il cause à autrui, ou de ceux qui sont causés par le fait des personnes ou des choses qu'il a sous sa garde. (Articles 1382, 1383, 1384, 1385, 1386 du Code Civil).

ARTICLE 6.1 - Parkings relais

L'autorisation de garer un véhicule dans les parcs relais n'est consentie qu'aux risques et périls exclusifs de l'utilisateur. Ce dernier renonce donc à tout recours en cas de vol, avarie, incendie ou dommages causés à son véhicule qu'elle qu'en soit la cause. L'Exploitant ne peut être tenu responsable des attentes en entrée ou en sortie pour des raisons qui ne lui seraient pas imputables (densité de trafic automobile, véhicule en panne...).

ARTICLE 6.2 - Objets perdus ou trouvés

L'Exploitant n'est nullement responsable des objets perdus, volés ou détériorés sur l'ensemble du réseau Soléa, ni de la détérioration d'objets laissés sans surveillance ou pas.

Les objets, autres que les denrées périssables, trouvés sur l'ensemble du réseau Soléa sont centralisés par l'Exploitant en un lieu défini par lui.

Les objets trouvés sont centralisés dès le lendemain de leur découverte au CEM de Soléa situé : 97 Rue de la Mertzau 68100 MULHOUSE.

Ils pourront être restitués à leur propriétaire sur présentation d'un justificatif. Après une semaine de garde par l'Exploitant, les objets, s'ils n'ont pas été réclamés par leur propriétaire et rendus, sont détruits.

TITRE 7 - TRANSPORT DES ANIMAUX ET OBJETS DIVERS

ARTICLE 7.1 – Animaux

Les chiens de catégorie 1 (loi du 6 janvier 1999) sont strictement interdits sur l'ensemble du réseau Soléa.

Les grands chiens ne sont pas admis dans le tramway ni dans les taxis ni dans le tram-train sauf chiens guide d'aveugle et d'assistance clairement identifiés par le port de l'équipement ou du harnais.

Les grands chiens hormis les chiens de catégorie 1 sont admis dans les bus en heures creuses et uniquement s'ils sont muselés et tenus en laisse par une personne majeure.

Les animaux domestiques de petite taille peuvent être admis sur le réseau Soléa s'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés. Ces animaux ne doivent en aucun cas salir les lieux ou incommoder les clients ou constituer une gêne à leur égard ni occuper une place assise.

Il est par ailleurs interdit de laisser des animaux seuls dans les véhicules en stationnement sur les parkings relais.

En aucun cas l'Exploitant ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni des dommages qui leur auraient été causés. Leur propriétaire sera rendu responsable des dégâts qu'ils auraient pu occasionner.

Les chiens concourant à la sécurisation du réseau Soléa peuvent être admis sous réserve :

- Que leur présence ait été formellement requise par l'Exploitant.

- Que leur maître ait été habilité et autorisé personnellement à se déplacer sur le réseau Soléa
- Que les chiens soient tenus en laisse et muselés lors de leur déplacement sur le réseau Soléa.

ARTICLE 7.2 - Objets encombrants, bagages, colis

Les bagages à main ou colis peu volumineux pouvant être portés par une seule personne, sont admis et transportés gratuitement sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

En aucun cas l'Exploitant ne pourra être tenu pour responsable des dégâts ou dommages dont aurait été l'objet ces colis ou bagages dans un accident dont ils seraient la cause. Leur propriétaire sera rendu responsable des dommages que ces objets auraient pu occasionner.

Il est interdit de pénétrer dans les véhicules avec des colis encombrants. Sont considérés comme encombrants, tous les colis dont la plus grande dimension excède 1 mètre. Exception est faite pour les colis longs qui sont admis en heures creuses sous réserve que leur plus grande dimension n'excède pas 2 mètres et que les autres dimensions restent inférieures à 0,20 mètre. Ces colis longs doivent être transportés verticalement.

Il est interdit d'introduire des matières dangereuses, inflammables, toxiques, explosives sur l'ensemble du réseau Soléa.

Toute personne contrevenant à ces dispositions est responsable des conséquences physiques et matérielles dues à son comportement.

TITRE 8 - INTERDICTIONS ET PRESCRIPTIONS DIVERSES

ARTICLE 8.1 - Interdictions diverses sur l'ensemble du réseau Soléa

Sur l'ensemble du réseau Soléa, il est interdit aux clients, sous peine d'amende dans les conditions définies aux articles 4.2 et 4.3 du présent règlement :

- De gêner l'accès à l'Exploitant des compartiments ou armoires techniques situées dans les bus, rames, stations, parcs relais et d'une manière plus générale, de perturber les interventions de l'Exploitant.
- De parler sans nécessité au personnel de l'Exploitant lorsque celui-ci est en situation de conduite ou en intervention technique.
- De s'asseoir à même le sol ou de s'allonger, de mettre les pieds sur les sièges.
- De pratiquer toute forme de mendicité et quêtes.
- De pratiquer toute activité sportive ou jeu.
- De pénétrer avec des vélomoteurs ou des chariots type «supermarché ».
- De pénétrer avec des bicyclettes à bord des bus, cars et taxis. Dans les rames, les bicyclettes sont permises, néanmoins les personnes doivent les tenir et utiliser les portes doubles. Les bicyclettes ne sont pas admises dans le tramway et tram-train lors de forte affluence.
- De se déplacer équipé de patins à roulettes, rollers, planche à roulettes, trottinette ou patinette, ou assimilés ainsi que de s'agripper à l'extérieur des véhicules, que ceux-ci soit à l'arrêt ou en mouvement. Les personnes

équipées de ce type d'objets sont tenues de les enlever dès leur montée dans les véhicules et dès leur entrée dans les installations fixes de l'Exploitant.

- De fumer, de vapoter, de manger et de boire dans l'ensemble des installations et des modes de transport de Soléa.
- De cracher à bord des véhicules et dans les installations du réseau Soléa.
- De provoquer des flammes, d'introduire des matières inflammables, y compris pétards et fumigènes.
- De transporter ou de faire usage de matière nauséabonde ou d'objets coupants.
- De proposer des produits à la vente ou de consommer de l'alcool ou toute substance illicite.
- De faire usage de tout appareil ou tout dispositif générant des nuisances sonores : téléphones, lecteurs MP3, alarmes, sirènes, haut-parleurs, avertisseurs sonores; de jouer de la musique ou d'animer un spectacle de quelque nature que ce soit.
- De distribuer des tracts ou prospectus sans une autorisation spéciale écrite de l'Exploitant.
- D'apposer sur l'ensemble des installations du réseau Soléa des inscriptions manuscrites de toute nature ou imprimées (tracts ou affiches...).
- De solliciter la signature de pétition, de se livrer à une quelconque propagande, de tenir des rassemblements et d'une manière plus générale, de troubler de quelque manière que ce soit la tranquillité de la clientèle dans les autobus, les rames, les stations, les arrêts et les installations fixes.
- D'offrir, de louer, de vendre quoi que ce soit, de se livrer à une quelconque publicité sur l'ensemble du réseau Soléa ailleurs que dans les espaces affectés à cet usage et sans l'autorisation correspondante de l'Exploitant.
- D'effectuer des prises de vues fixes ou mobiles ou des prises de sons à l'intérieur des véhicules ou des installations fixes sans autorisation particulière écrite de l'Exploitant. De telles activités professionnelles peuvent être autorisées par l'Exploitant aux conditions d'heures et d'emplacement qu'il fixera selon les procédures d'autorisation de travail indispensable à toutes interventions sur l'ensemble de ses installations.

- De donner des pourboires au bénéfice du personnel de l'Exploitant.

ARTICLE 8.2 - Interdictions concernant les équipements

Il est interdit aux clients :

- De se servir sans motif valable de tous les dispositifs d'alarme ou de sécurité.
- De déplacer, de modifier ou de détériorer la signalétique ou les moyens de protection temporaires installés par l'Exploitant.
- De modifier, de déplacer ou de dégrader les véhicules, les voies, les clôtures, les bâtiments, les ouvrages d'art, les installations d'énergie ainsi que les appareils et matériels de toute nature servant à l'exploitation.
- De dégrader ou de mettre obstacle au bon fonctionnement des appareils à la disposition de la clientèle (distributeurs de titres, oblitérateurs, interphones, équipements vidéo, équipements sonores, porte d'accès...).
- De souiller, de dégrader ou de détériorer les matériels roulants, les arrêts d'autobus, les stations et les installations de toute nature ainsi que les pancartes, inscriptions, panneaux d'affichages ou affiches/ affichage qu'ils comportent.

- D'abandonner ou de jeter dans les autobus, les rames, les arrêts ou les stations tous papiers (journaux, emballages, titres de transports...), résidus ou détritrus de toute nature pouvant nuire à l'hygiène et à la propreté des lieux ou gêner d'autres clients ou susceptibles de provoquer des troubles de fonctionnement aux installations.

ARTICLE 8.3 - Interdiction concernant les parkings relais

Il est interdit aux clients :

- De rester à l'intérieur d'un véhicule garé.
- De provoquer des flammes, d'introduire des matières inflammables à l'exception du contenu normal du réservoir du véhicule.
- De procéder sur le véhicule à des réparations, entretiens quelconques, nettoyage, lavage de véhicule.
- De dégrader les installations ou les véhicules en stationnement.
- De stationner au-delà de la journée payée ou de la journée de stationnement dans un parking relais.

TITRE 9 - NAVETTE ELECTRIQUE DE CENTRE-VILLE

Toutes les obligations et interdictions relatives aux lignes bus s'appliquent aux services de la navette exceptées :

- tarification : accès gratuit et sans titre
- accès aux véhicules : les montées et descentes s'effectuent à la demande sur l'itinéraire selon l'appréciation du conducteur.

TITRE 10 – RECLAMATIONS DES VOYAGEURS

Toute personne qui souhaiterait porter une réclamation concernant un trajet effectué avec un titre de transport Soléa dans un véhicule du réseau Soléa, devra, quelles que soient les circonstances invoquées (incident, accident, mauvais état du matériel, etc....) apporter la preuve de sa qualité de voyageur, soit en fournissant le titre de transport correspondant au voyage en question, soit par tout autre moyen.

VELOCITE

Conditions générales d'accès & d'utilisation

ARTICLE 1 - OBJET DU SERVICE VELOCITE™

- 1.1 Vélocité est un service (le « Service ») proposé par la Ville de Mulhouse (la « Ville ») et confié à la société JCDecaux France (le « Prestataire ») afin de permettre l'accès à des vélos en libre-service (le(s) « Vélo(s) »).
- 1.2 COORDONNEES DE VELOCITE :
 - Centre d'appel :
 - Téléphone : 0800 111 711
 - Ouverture :
 - Lundi-samedi : de 8h à 20h
 - Dimanche et jours fériés : de 9h à 19h
 - Site internet : www.velocite.mulhouse.fr

ARTICLE 2 - STRUCTURE DU SERVICE VELOCITE™

- 2.1 Le Service est constitué de stations-vélos propriété du Prestataire (la (les) « Station(s) »), comportant chacune une borne d'accueil automatisée (la « Borne ») et des points d'attache individuelle des Vélos affectés au Service (le(s) « Point(s) d'attache »).
- 2.2 Il existe deux types de bornes d'accueil :
 - 2.2.1 Bornes principales à deux fonctions
 - pour les non-abonnés au Service : distribuer un ticket d'utilisation temporaire du Service au moyen d'un écran et d'un clavier affectés à un usage monétique (le « Lecteur Monétique ») ;
 - pour les abonnés au Service : permettre le choix du Vélo au moyen d'un écran et d'un lecteur de passe sans contact (le « Lecteur VéloCité ») spécifiques.
 - 2.2.2 Bornes secondaires sans lecteur monétique qui permettent le retrait de vélos pour les abonnés courte (1 jour) et longue (1 mois) durées au Service, mais pas la délivrance d'abonnements courte durée.
- 2.3 Chaque Point d'attache permet le rangement d'un Vélo ; il est numéroté pour l'identification et le choix du Vélo.

ARTICLE 3 - MODALITES PRATIQUES D'ACCES AU SERVICE

3.1 - ACHAT D'UN TICKET 1 jour ET ACCES AU SERVICE

Pour devenir client du Service (le « Client »), le nouvel utilisateur choisit d'acheter un Ticket VéloCité 1 jour à une Borne d'accueil et d'abonnement.

- (1) Le Client choisit l'option « acheter un ticket » 1 jour.
- (2) Un message lui demande de prendre connaissance et de dûment accepter les Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation du Service (les « C. G. A. U. ») en appuyant sur la touche « V » ou « OK » de l'écran tactile (version papier des C. G. A. U. disponible sur demande auprès du Prestataire ou sur son site internet). A défaut, il ne peut poursuivre son achat.

- (3) Le Client choisit lui-même un code confidentiel à six (6) chiffres (le « Code VéloCité »), strictement personnel et confidentiel, réutilisable pendant la durée de validité du Ticket 1 jour.
- (4) A la Borne, le Client insère sa carte bancaire dans le Lecteur Monétique et saisit le code secret associé, consentant ainsi au profit du Prestataire, après accord de sa banque, une autorisation de prélèvement d'un montant de 150 € utilisée pour le paiement de son abonnement, ses courses et sa caution si besoin.
- (5) Un Ticket VéloCité 1 jour est alors délivré immédiatement au Client, avec une date limite de validité (la « Durée de Validité ») telle que détaillée à l'article 5. Il est conforme à un récépissé bancaire homologué GIE Carte Bancaire. Il comporte le numéro d'abonné, la date et l'heure de l'opération ainsi que le montant de la pré-autorisation.
- (6) Pour prendre un vélo immédiatement, le Client choisit l'option « Retirer un vélo immédiatement » en tapant le numéro correspondant l'écran tactile de la Borne ; un message lui demande de choisir le numéro du Point d'attache sur lequel est stocké le Vélo qu'il souhaite utiliser, dans la limite du stock de Vélos disponibles à cet instant.
- (7) Le Client dispose d'un délai de 60 secondes pour appuyer sur le bouton du Point d'attache ; le buzzer du Point d'attache émet un signal sonore pour confirmer la disponibilité du Vélo ; si le Vélo n'est pas retiré dans un délai de 20 secondes, le Point d'attache se verrouille à nouveau automatiquement ; le Client doit alors renouveler la procédure décrite au (6) ci-dessus.

3.2 – ABONNEMENT MENSUEL ET ACCES AU SERVICE

- (1) Le Compte Mobilité est le point d'entrée unique pour tout abonnement à VéloCité. L'abonnement à VéloCité nécessite donc l'adhésion préalable au Compte Mobilité soit sur le site internet www.compte-mobilite.fr ou via l'application Compte Mobilité. Un dossier d'inscription peut y être complété.
- (2) Lors de son inscription au Compte Mobilité, le Client sélectionne le service VéloCité, complète le formulaire en ligne, valide ses coordonnées personnelles, met en place le dépôt de garantie de 150 € (cf. art. 12.2 a infra), L'abonnement débute à la date de première utilisation du Service au cours du mois concerné.
- (3) La procédure de retrait du Vélo est identique à celle décrite à l'article 3. (6 ; 7).

3.3 - RESTITUTION DU VELO

- (1) Le Client doit le verrouiller à un Point d'attache : le voyant lumineux vert du Point d'attache s'allume et son buzzer émet un signal sonore (double bip), confirmant que le Vélo a été correctement remis en place. Si le voyant lumineux ne s'allume pas, cela signifie que l'opération de restitution du Vélo n'a pas été correctement enregistrée par le Service. Le Client est alors invité à recommencer la manipulation jusqu'au parfait verrouillage du Vélo. Dans le cas où le Vélo correctement verrouillé n'est pas reconnu, le Client doit appeler le Centre d'appels (cf. 1.2).
- (2) Il est recommandé au Client, après avoir restitué son Vélo, de vérifier que la restitution a été effectuée avec succès. Pour cela, après avoir déposé son Vélo, le Client passe à la Borne pour imprimer sur les bornes d'accueil et d'abonnement, dans un délai de 15 mn suivant la restitution du Vélo, une attestation horodatée de la bonne restitution du Vélo. Cette attestation de restitution fera foi en cas de contestation. Il peut également consulter son compte sur l'application « Compte Mobilité » ou constater qu'il peut de nouveau emprunter un Vélo suivant la même procédure que celle décrite au 3.1 (b) (6) ci-dessus.
- (3) Si la Station choisie ne dispose pas d'un Point d'attache disponible, le Client peut obtenir un crédit-temps supplémentaire de 15 minutes
 - en passant sa Carte Compte Mobilité devant le Lecteur VéloCité de la Borne ;
 - en tapant sur l'écran tactile de la Borne le code associé à son Ticket VéloCité 1 jour.

3.4 - LORS DES UTILISATIONS SUIVANTES

- (1) Une nouvelle utilisation du Service avec un Ticket VéloCité 1 jour ou la Carte Compte Mobilité n'est possible que
 - pendant leur Durée de Validité
 - et sous réserve que la Durée d'Utilisation Autorisée spécifiée à l'article 5.3 n'ait pas été épuisée

- (2) La procédure de retrait du Vélo est identique à celle décrite à l'article 3.1 (b) (6, 7). Celle de restitution du Vélo est identique à celle décrite à l'article 3.3.
- (3) Si la demande du Client n'a pas été validée soit parce que son droit d'utilisation du Service a été suspendu dans les conditions prévues à l'article 12, soit pour quelque raison technique que ce soit, un message s'affiche sur l'écran VéloCité et l'invite :
- soit à renouveler son abonnement,
 - soit à appeler le Service Clients

ARTICLE 4 - CLIENTS DU SERVICE VéloCité™

- 4.1 Les Cartes et Tickets VéloCité ainsi que les Codes confidentiels associés sont strictement personnels, et permettent au Client de retirer, utiliser et restituer un Vélo selon les conditions décrites aux présentes
- 4.2 Le Service est accessible, sous réserve des dispositions de l'article 4.3 ci-dessous, aux personnes majeures titulaires des cartes suivantes :
- (1) carte bancaire délivrée par un établissement bancaire affilié au réseau « GIE Carte Bancaire »,
 - (2) toute carte bancaire répondant à la norme EMV,
- Tickets VéloCité 1 jour et cartes Compte Mobilité.

4.3 L'accès au Service est cependant également ouvert aux mineurs de 14 à 18 ans, le titulaire du Ticket VéloCité 1 jour ou le tuteur légal du titulaire de la Carte Compte Mobilité s'engageant aux termes des présentes à endosser toute responsabilité pour tout dommage causé directement ou indirectement par le mineur du fait de l'utilisation du Service.

ARTICLE 5 - DISPONIBILITE DU SERVICE VELOCITE™

- 5.1 Le Ticket VéloCité 1 jour délivré au Client a une Durée de Validité maximale de un (1) jour à compter de l'acceptation de l'opération par la banque du titulaire de la carte bancaire.
- 5.2 Pendant cette Durée de Validité, le Client ne peut utiliser le Service que pour une durée maximale de 24 heures consécutives (la « Durée d'Utilisation Autorisée »). En cas de litige sur la Durée d'Utilisation du Vélo par le Client, feront foi les données délivrées par le serveur informatique du Service.
- 5.3 Le Service est accessible, dans la limite des Vélos disponibles dans chaque Station, 12 mois sur 12, 7 jours sur 7 sans interruption pour déposer et emprunter un vélo, sauf cas de force majeure ou décision du Prestataire suite à l'édiction par les autorités compétentes d'une restriction totale ou partielle, temporaire ou définitive, de la circulation cycliste sur le territoire contractuel.

ARTICLE 6 - COUT & MODALITES DE PAIEMENT

■ 6.1 TARIF HORAIRE D'UTILISATION DU SERVICE PAR TRAJET (HORS FRAIS)

Formule	1 ½ heure	½ heure suivante	Maximum journalier
Ticket 1 Jour	Gratuit	0,5€	5€
Abonnement mensuel	Gratuit	0,5€	5€

6.2 Le Client acquitte le prix du Service en proportion de la durée d'utilisation du Service (la « Durée d'Utilisation »). Toute période d'utilisation du Service entamée au-delà de la période initiale de gratuité est facturée dans sa totalité.

6.3 TICKET VELOCITE™ 1 JOUR

~~6.3 (a) Les frais d'abonnement courts et longs durées au Service s'élèvent forfaitairement à un (1) euro, prélevés en sus du coût d'utilisation du Service pour chaque Ticket VéloCité 1 jour émis tel que détaillé à l'article 6.1.~~

6.3 (b) Les frais d'abonnement courte durée au Service s'élèvent forfaitairement à un (1) euro, prélevés en sus du coût d'utilisation du Service pour chaque Ticket VéloCité 1 jour émis tel que détaillé à l'article 6.1.

6.3 (c) Tout Ticket VéloCité 1 jour perdu ou endommagé ne sera pas remplacé.

6.4 ABONNEMENT VELOCITE™ LONGUE DUREE

6.4 (a) Frais mensuels forfaitaires de l'abonnement VéloCité, un euro cinquante cents (1,5)

6.4 (b) Validité de l'abonnement : l'abonnement VéloCité mensuel est valable jusqu'au dernier jour du mois de son activation.

Les tarifs et frais détaillés au présent article sont valables à compter du 10 septembre 2019 et sont révisables à tout moment.

COUT TOTAL = FRAIS D'ABONNEMENT + COUT DE LOCATION

ARTICLE 7 - OBLIGATIONS DU CLIENT

7.1 Le Client s'engage à utiliser le Vélo avec la diligence d'un bon père de famille, seulement en environnement urbain, conformément à l'objet pour lequel il a été conçu, et dans le respect des présentes C. G. A. U.

Le Client assume la garde du Vélo qu'il a retiré et s'oblige à tout mettre en œuvre pour éviter sa disparition.

7.2 Le Client s'engage à retirer et restituer le Vélo dans les délais de la Durée d'Utilisation Autorisée. Le Client accepte par avance que tout manquement à cette obligation donnera droit à JCDecaux France au versement d'une pénalité forfaitaire de 150 € maximum, dont le montant définitif est fixé selon les termes et modalités prévus à l'article 12.

7.3 Le Client s'engage à restituer le Vélo à tout moment, à première demande du Prestataire ou de ses représentants.

7.4 Le Client s'engage à signaler au Prestataire la perte, le vol ou tout autre problème relatif à l'utilisation de sa Carte Compte Mobilité et/ou du Vélo, dans les plus brefs délais, au maximum dans les 12 heures suivant la survenance de l'événement et le lundi suivant pour les événements survenus entre le samedi midi et le dimanche minuit au numéro du Centre d'appel, le Vélo restant en tout état de cause sous sa responsabilité selon les termes des articles 7.3 et 9.1.

ARTICLE 8 - RESTRICTIONS A L'USAGE DU SERVICE VELOCITE™

- 8.1 Il est interdit au Client de prêter, louer ou céder sa Carte Compte Mobilité, propriété du Prestataire et/ou de l'utiliser de quelque autre façon que celle prévue aux présentes C. G. A. U.
- 8.2 Il est expressément interdit au Client de permettre de quelque façon que ce soit l'utilisation, gratuite ou non, du Vélo, propriété de JCDecaux France, par des tiers quels qu'ils soient, sous réserve des dispositions de l'article 4.3.
- 8.3 Le Client est autorisé à utiliser le Vélo selon les termes des présentes pour autant qu'il en fasse un usage raisonnable, ce qui exclut notamment :
- toute utilisation contraire aux dispositions de la réglementation routière applicable ;
 - toute utilisation sur des terrains ou dans des conditions de nature à endommager le Vélo ;
 - toute charge totale (Client + contenu du panier) excédant 100 kg (normes constructeur) ;
 - le transport de quelque passager que ce soit de quelque façon que ce soit ;
 - toute utilisation du Vélo pouvant mettre en péril le Client ou des tiers ;
 - tout démontage ou tentative de démontage de tout ou partie du Vélo, et
 - plus généralement, toute utilisation anormale d'un vélo en milieu urbain.

ARTICLE 9 - RESPONSABILITES & DECLARATIONS DU CLIENT

- 9.1 Le Client est seul et entier responsable des dommages causés par le Vélo ou de l'utilisation qui en est faite pendant toute la Durée d'Utilisation, y compris lorsque celle-ci excède la Durée d'Utilisation Autorisée en cas de restitution tardive par le Client.
- 9.2 Tout retard supérieur à 24 heures (délai ayant son point de départ à l'heure de retrait du Vélo) est considéré comme un cas de disparition du Vélo.
- 9.3 En cas de disparition du Vélo dont il est responsable, le Client a l'obligation (cf. article 7.6) de signaler cette disparition au Prestataire dans les délais et au numéro susmentionnés et de déposer dans un délai de 24 heures auprès des services de police une plainte pour vol, le Vélo demeurant sous sa pleine et entière responsabilité jusqu'à la communication au Prestataire d'une copie dudit dépôt de plainte.
- 9.4 En cas d'accident et/ou incident mettant en cause le Vélo, le Client a l'obligation (cf. art. 7.6) de signaler les faits dans les délais et au numéro susmentionnés. Cependant, le Vélo reste sous sa responsabilité, soit jusqu'à son verrouillage à un point d'attache, soit jusqu'à sa remise en mains propres à un représentant du Prestataire. A défaut, le Client devra sécuriser le Vélo au moyen de l'antivol.
- 9.5 Le Client déclare :
- être en mesure d'utiliser et avoir la condition physique adaptée à l'utilisation d'un Vélo,
 - avoir pleinement conscience des risques éventuels liés à l'utilisation d'un Vélo.
- 9.6 Le Vélo étant placé sous la responsabilité du Client (cf. articles 7.3 et 9.1), ce dernier s'engage à procéder, préalablement à l'utilisation effective du Vélo retiré, à une vérification élémentaire de ses principaux éléments fonctionnels apparents, et notamment (liste non-limitative) :
- la bonne fixation de la selle, des pédales et du panier ;
 - le bon fonctionnement de la sonnette, des freins et de l'éclairage ;

- le bon état général du cadre et des pneumatiques.
- 9.7 Il est en outre recommandé au Client :
- d'adapter sa distance de freinage en cas d'intempéries ;
 - d'effectuer le réglage de la selle pour adapter sa hauteur à sa morphologie ;
 - de porter un casque homologué et des vêtements adaptés.
- 9.8 Le Client déclare que toutes les informations le concernant sont exactes, en particulier qu'il satisfait les conditions requises aux articles 4 et 9.5 et qu'il est bien titulaire d'une police d'assurance responsabilité civile.

ARTICLE 10 - DROITS RESERVES AU PRESTATAIRE

10.1 Le Prestataire se réserve le droit de refuser l'accès au Service à quiconque ne satisfait pas les présentes C. G. A. U., sans être tenu à fournir aucune autre justification.

10.2 Le Prestataire se réserve le droit discrétionnaire de retirer au Client à tout moment le Vélo, en cas de manquement aux présentes C. G. A. U., ou s'il peut raisonnablement déduire des circonstances que le Client a manqué à ses obligations, y compris à une seule d'entre elles, le Prestataire conservant le droit à dédommagement selon la réglementation en vigueur.

10.3 Conformément aux dispositions des articles 7, 8 et 9, toute responsabilité du Prestataire liée à l'utilisation que le Client pourrait faire d'un Vélo, ou des dommages que le Client pourrait causer à lui-même ou à des tiers du fait de l'utilisation d'un Vélo, est entièrement exclue.

ARTICLE 11 - PRODUITS DEFECTUEUX

Le Client prend acte du fait que le Prestataire, concepteur et propriétaire des Vélos, n'en est pas le fabricant et, qu'à ce titre, il ne peut être tenu pour responsable des vices du Vélo liés à sa fabrication.

ARTICLE 12 - PENALITES

12.1 - UTILISATEUR D'UN TICKET VELOCITE™ 1 jour

12.1 (a) Au début de chaque Durée de Validité, le Client autorise par avance le Prestataire à solliciter le prélèvement d'un montant forfaitaire de 150 €, dans les cas et selon les conditions ci-après détaillés et limitativement énumérés : détérioration, usage frauduleux et/ou vol du Vélo dont le Client avait la responsabilité ou tout autre manquement de ce dernier aux présentes C. G. A. U. Cette autorisation est dûment formalisée par la saisie de son code bancaire secret (cf. article 3.1 (a)).

12.1 (b) Le montant correspondant des pénalités (cf. article 12.1 (c)) est exigible à première demande du Prestataire, en cas de constatation d'un manquement du Client à ses obligations au titre des présentes C. G. A. U.

12.1 (c) La nature et/ou le montant des pénalités dues au Prestataire par le Client en cas de manquement de ce dernier s'établissent comme suit :

- perte ou endommagement du système antivol et/ou de la clé associée : 10 €.
- vol du Vélo avec détérioration de l'antivol ou violence à la personne : 35 € (le récépissé de la plainte portée au commissariat de police faisant foi)
- disparition d'un Vélo inférieure à 48 heures à compter du début de la location : 75 €
- disparition d'un Vélo entre 48h et 7 jours à compter du début de la location : 100 €
- disparition du Vélo pendant plus de 7 jours : 150 €

12.2 - UTILISATEUR D'UNE CARTE D'ABONNEMENT LONGUE DUREE

12.2 (a) Lors de son inscription, le Client met en place par carte bancaire une autorisation de prélèvement plafonnée à 150 €, à titre de caution pouvant être levée par le Prestataire dans les cas et selon les conditions ci- après détaillés et limitativement énumérés : détérioration, usage frauduleux et/ou vol du Vélo dont le Client avait la responsabilité ou tout autre manquement aux C. G. A. U.

12.2 (b) Cf. articles 12.1 (b)

12.2 (c) Cf. articles 12.1 (c)

12.3 En cas de manquement caractérisé du Client aux présentes, le Prestataire encaisse le montant préalablement consenti ou déposé à titre de caution par le Client, et lui reverse dans un délai de 45 jours maximum l'éventuel trop-perçu par rapport aux montants définis aux articles 12.1 (c) et 12.2 (c).

12.4 Le Client s'engage à signaler toute modification de son rapport avec l'institution émettrice de la carte bancaire utilisée ou avec la banque dont les coordonnées ont été fournies dans le cadre des présentes C. G. A. U., susceptible d'affecter pendant la Durée de Validité la bonne fin de l'autorisation de prélèvement consentie par le Client ou le bon encaissement du chèque de caution.

ARTICLE 13 - Données à Caractère Personnel

Dans le cadre du Service proposé, les données à caractère personnel des utilisateurs font l'objet d'un traitement conformément à la Politique de Protection des Données à Caractère Personnel disponible sur le site et les applications mobiles concernés.

ARTICLE 14 - REGLEMENT DES LITIGES

En cas de réclamation, le Client peut saisir le Service Réclamations VéloCité soit en utilisant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet www.velocite.mulhouse.fr ou par lettre envoyée à l'adresse indiquée à l'article 1.2 des présentes. Il dispose pour ce faire d'un délai de six (6) mois à compter de l'évènement contesté.

Si le Client ne considère pas satisfaisante la réponse définitive de VéloCité (réponse du Service Réclamations confirmée par la Direction Clients), un dernier recours amiable lui est offert s'il saisit le Médiateur Vélos en Libre Service JCDecaux. Il lui envoie pour ce faire son dossier complet comportant les pièces échangées avec le Service Clients VéloCité à l'adresse suivante : VéloCité Médiateur 17, rue Soyser 92200 Neuilly-sur-Seine ou par courriel à l'adresse suivante : mediateur@cyclocity.fr.

Les présentes sont soumises à la loi française. Tout différend relatif à leur exécution et à leurs suites sera soumis à la juridiction des tribunaux compétents, y compris en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

ARTICLE 15 - MODIFICATION DES PRESENTES C. G. A. U.

Les Clients seront systématiquement informés de toute modification des présentes C. G. A. U. par affichage sur l'écran VéloCité des Bornes et sur le site www.velocite.mulhouse.fr.

CITIZ

Conditions Générales de Location

PREAMBULE

Le réseau Citiz est un groupement coopératif d'opérateurs locaux proposant des services d'autopartage sur leurs territoires. Le service d'autopartage est proposé par un opérateur local désigné ci-après par « l'opérateur ». Les présentes conditions générales de location s'appliquent à toute personne physique ou morale qui souscrit un contrat auprès d'un opérateur d'autopartage du réseau Citiz pour la location de voitures en libre-service au sein de ce réseau. Les présentes conditions générales comprennent tant les termes et conditions ci-après que les dispositions figurant aux annexes. Le fait de souscrire un contrat d'accès au service d'autopartage du réseau Citiz implique l'adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de location. Le réseau Citiz se réserve le droit d'adapter ou de modifier ses conditions générales de location ainsi que ses tarifs.

La dernière version des conditions générales de location est disponible sur le site Internet du réseau Citiz à l'adresse suivante : www.citiz.coop

Article 1 – OBJET DU CONTRAT

1. Le présent contrat constitue un contrat de location pour les services d'autopartage proposés par les opérateurs du réseau Citiz. Ils mettent à disposition du locataire et de ses conducteurs désignés dans le contrat ci-joint, des véhicules accessibles en libre-service 7j/7j et 24h/24h, selon la formule tarifaire choisie, sous réserve des disponibilités. Les assurances, l'entretien et le carburant sont compris dans le prix. La circulation de ces véhicules est limitée au continent européen (cf. attestation d'assurance du véhicule).
2. Le/la locataire s'engage à respecter les différentes conditions, obligations et procédure du présent contrat.
3. La fiche de renseignement, les annexes (« tarifs », « assurances », « frais supplémentaires », « mandat de prélèvement »), les présentes conditions générales de location, ainsi que le code de la route et les règlements de police en vigueur font partie intégrante de ce contrat d'abonnement.
4. L'opérateur peut proposer un autre service d'autopartage dont les conditions générales sont décrites à l'article annexe.

Article 2 -DURÉE

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée avec une durée minimale initiale de 3 mois à compter de la date de la signature.

Le changement de formule ou ajout d'option est possible une fois par année civile et au plus tôt 6 mois après le changement précédent. Chaque changement de formule ou ajout d'option entraîne un réengagement de 3 mois.

Il peut être mis fin au présent contrat par l'une des parties dans les conditions énoncées à l'article 17 des présentes conditions générales de location.

Article 3 - INSCRIPTION-CONDITIONS REQUISES POUR LOUER

1. Le service proposé est réservé aux seuls locataires et conducteurs désignés sur le contrat d'inscription. C'est-à-dire aux personnes physiques majeures inscrites ainsi qu'aux conducteurs désignés par les personnes morales inscrites. Le terme « locataire », utilisé dans les présentes conditions générales de location, désigne tant les locataires que les conducteurs/trices désignées par les personnes physiques et les personnes morales. Ils/Elles sont soumises aux mêmes obligations. Le souscripteur personne physique déclare n'être frappé par aucune incapacité ou protection de type sauvegarde de justice, curatelle ou tutelle, et avoir les facultés pleines et entières pour s'engager au titre des présentes, au besoin être assisté ou représenté par tout mandataire idoine
2. Le/la locataire doit être âgée de plus de 18 ans et être titulaire d'un permis de conduire en cours de validité en France (selon les règles du ministère public) pour la catégorie du véhicule choisi au moment de la prise de possession du véhicule. Si le permis de conduire est valide depuis une période inférieure à deux ans, les tarifs sont majorés jusqu'à ce

que le permis ait deux ans (cf. tarifs en vigueur). Le/la locataire doit avoir pris connaissance des conditions générales d'utilisation, les accepter et les signer.

3. Le/la locataire ne doit pas avoir fait l'objet de condamnation pour conduite sous l'emprise d'un état alcoolique ou sous stupéfiant au cours des cinq dernières années et ne pas avoir fait l'objet d'un retrait de permis de conduire supérieur à 45 jours au cours des trois dernières années. De plus, la possession du permis de conduire étant une condition pour pouvoir bénéficier du service proposé par l'opérateur, le/la locataire s'engage à informer l'opérateur de toute perte de points entraînant la suspension ou le retrait du permis de conduire de lui/elle-même ou d'une ayant-droit au service.

4. L'inscription est subordonnée à la fourniture des pièces suivantes :

- une copie du permis de conduire de tous les conducteurs/trices associé-e-s au contrat pour les personnes physiques. Pour les personnes morales, une photocopie du permis de conduire de la personne signataire au contrat peut suffire. Si le/la signataire engageant une personne morale n'est pas titulaire d'un permis de conduire, il/elle doit fournir une copie d'une autre pièce d'identité officielle. Le/la signataire engageant la personne morale doit avoir mandat pour engager la personne morale. En tout état de cause, chaque conducteur/trice désignée par une personne morale doit fournir une copie de son permis de conduire, sous 48 heures, sur demande de l'opérateur. Pour les personnes morales, le/la représentante légale de l'entreprise devra s'assurer de l'âge et de la validité du permis de conduire de la personne qu'il/elle autorise à conduire le véhicule ; il/elle devra en outre s'assurer du bon usage du service pour les conducteurs/trices désigné-e-s. Pour les personnes disposant d'un permis provisoire, l'accès au service est suspendu à la date de fin de validité dudit permis et jusqu'à production d'un permis permanent.

- un justificatif de domicile de moins de 3 mois (gaz, électricité, téléphone fixe, internet, quittance de loyer) pour les personnes physiques ou un extrait Kbis de moins de 3 mois ou document équivalent pour les personnes morales,

- un relevé d'identité bancaire,

- pour les personnes physiques : un relevé d'assurance de moins de trois mois stipulant un bonus, à défaut les tarifs sont majorés selon l'article 13.3,

Ainsi qu'au versement des frais suivants :

- frais d'inscription,

- dépôt de garantie ou part sociale encaissée, selon les modalités définies dans l'annexe relative aux tarifs en vigueur,

L'opérateur se réserve le droit de demander une caution non encaissée de 600€ dès le premier impayé ou le premier sinistre.

5. L'opérateur se réserve le droit de vérifier l'exactitude des documents. En cas d'insuffisance de garantie, il se réserve le droit de refuser la demande d'inscription.

6. Le/la locataire s'engage à informer l'opérateur, sous 15 jours, de toute modification de ses renseignements (cf. art. 3 n°4) sous peine de résiliation du présent contrat de plein droit par l'opérateur, par courrier en recommandé avec demande d'acté de réception.

7. Le/la locataire titulaire du contrat se porte caution solidaire pour l'ensemble des conducteurs supplémentaires affilié-e-s au contrat.

8. Le/la locataire peut ajouter des conducteurs/trices supplémentaires sur son contrat. L'opérateur se réserve le droit de limiter le nombre de conducteur à 3 sur un même contrat. Un dépôt de garantie complémentaire peut être demandé par l'opérateur pour chaque conducteur/trice supplémentaire.

9. Un dépôt de garantie complémentaire peut être demandé par l'opérateur si l'encours combiné de tous les conducteurs/trices dépasse de deux fois le dépôt de garantie plus de deux mois d'affilée.

10. L'opérateur peut demander un renouvellement de la caution si cette dernière vient à expirer. Le non renouvellement de cette caution entraîne suspension du compte jusqu'à production de la caution.

11. Dans l'hypothèse où le locataire serait une personne morale ou physique agissant à titre professionnel, cette dernière devra indiquer la liste de ses collaborateurs autorisés à utiliser les services d'autopartage. Le/la représentant-e légale ou son délégué s'engage à procéder à une vérification de la validité des permis de conduire de ses collaborateurs désignés. Seuls les collaborateurs désignés sont autorisés à utiliser les services d'autopartage. La présente clause étant une clause substantielle des conditions générales de location et déterminante du consentement de l'opérateur. Sauf stipulation contraire dans des conditions particulières, l'usage du service d'autopartage est de la responsabilité du locataire, l'opérateur ne pouvant être tenu pour responsable de l'utilisations qui est faite de ses véhicules.

12. En cas d'inscription d'une personne morale pour l'utilisation d'un véhicule par un conducteur/trice désignée, la personne morale reste responsable en tout état de cause de l'ensemble des obligations découlant des présentes.

Article 4 - ACCES AU VEHICULE

1. Une fois l'inscription réalisée et dès la signature du contrat, un support sans contact permettant d'accéder aux véhicules est remis au/à la locataire. Ce support reste la propriété de l'opérateur. Le locataire peut demander à utiliser un support déjà en sa possession pour accéder aux véhicules. Il est également communiqué un code PIN que le/la locataire doit tenir secret.

- Pour les personnes physiques, le support est nominatif, strictement personnel et ne peut être cédé ou prêté à un tiers.
- Les personnes morales peuvent opter pour des supports nominatifs, dont l'usage est exclusif aux conducteurs désignés. Elles s'engagent à signaler à l'opérateur tout changement concernant les conducteurs désignés (départ, suspension de permis...).

- Les personnes morales peuvent disposer de supports non nominatifs, et dans ce cas prennent à leur charge la gestion et l'attribution des supports à leurs conducteurs.

Le support doit rester en possession du/de la conducteur/trice lors de l'utilisation du véhicule et sa présentation pourra être exigée par l'opérateur.

2. En cas de perte ou vol du support fourni par l'opérateur, le/la locataire doit immédiatement en informer l'opérateur. Les frais de perte du support sont facturés au/à la locataire selon les modalités définies dans l'annexe relative aux tarifs en vigueur.

3. En aucun cas, le/la conducteur/trice ne doit laisser le code PIN avec le support. Il/elle ne peut pas prêter ou céder le support à des tiers aux contrats. À défaut, sa responsabilité pourra être engagée pour toute utilisation non autorisée du véhicule et pour toute perte, dommage et/ou préjudice que l'opérateur pourrait subir de ce manquement.

4. Le/la locataire s'engage également à restituer le ou les support(s) fourni(s) par l'opérateur, lors de la résiliation de son contrat. À défaut, il/elle s'engage à payer les frais de perte du support.

Article 5 - LOCATION

1. La réservation constitue un préalable obligatoire à l'usage du véhicule. La réservation peut se faire 24h/24 et 7j/7 par tous les moyens mis à disposition du locataire (téléphone, Internet, application mobile le cas échéant).

2. La réservation doit être effectuée personnellement et mentionner le nom, le numéro de locataire, le numéro de support, le lieu de prise et de retour du véhicule, le type de véhicule souhaité et la période d'utilisation. L'enregistrement de la réservation doit, pour être valable, être confirmé au/à la locataire soit oralement, soit par le message « réservation acceptée » sur Internet. Toute réservation non confirmée n'est pas valide.

3. La durée minimale de location est d'une heure. Au-delà, la réservation peut se faire par tranche de quart d'heure en quart d'heure. Tout quart d'heure entamé est facturé.

4. Les véhicules peuvent être réservés jusqu'à trois mois à l'avance. Les utilisations excédant cinq jours doivent faire l'objet d'une demande spécifique auprès de l'opérateur. Le choix du véhicule peut être limité selon les contraintes d'exploitation du service. Un acompte du montant estimé selon les tarifs en vigueur peut être demandé pour confirmer la réservation.

5. Toute réservation peut être modifiée ou annulée sans frais jusqu'à 2 heures avant le début de réservation en utilisant les différents modes de réservation du service. Une annulation effectuée moins de deux heures avant le début de la location est facturée selon les tarifs en vigueur.

6. En principe, les véhicules sont attribués en respectant l'ordre d'arrivée des réservations ou des accès, selon le principe du premier arrivé, premier servi. L'opérateur ne peut être tenu pour responsable des dommages liés au fait qu'un véhicule ne soit pas disponible lors de la réservation.

7. Si des restrictions d'utilisation de certains véhicules sont décidées, l'indication est signalée au moment de la réservation et est opposable au conducteur/trice.

8. L'opérateur peut, à la demande du/de la locataire, et à titre d'information non contractuelle, fournir une estimation du montant total de la location envisagée. Le montant réel de la location est facturé au retour du véhicule et selon la réalité de la prestation.

Article 6 – CONDITIONS D'UTILISATION

1. La mise à disposition du véhicule est consentie exclusivement au/à la locataire ou aux personnes explicitement déclarées au contrat. Le véhicule ne peut être ni vendu, ni loué, ni prêté, et doit être utilisé par le/la locataire raisonnablement et notamment sans être sous influence éthylique, narcotique, ou d'autres substances susceptibles d'altérer la capacité à conduire.

2. Avant le départ ainsi qu'au retour, le/la locataire s'engage à effectuer un état des lieux visuel de l'intérieur et de l'extérieur du véhicule (notamment carrosserie, optiques, roues, vitrages, essuie-glaces, antenne, sièges, commandes,

interrupteurs, ceintures de sécurité, etc.) ainsi que des éventuels mécanismes de protection et totems appartenant à l'opérateur, et à vérifier la présence des documents, équipements et accessoires fournis. Toute réserve devra être signalée sans délai au centre d'appel joignable 24h/24 et 7j/7. A défaut, le/la locataire est présumée avoir reçu le véhicule et ses accessoires en bon état.

Si la place du véhicule est pourvue d'un mécanisme de protection, le locataire s'engage à l'activer au départ.

3. Le/la locataire s'engage à prendre soin du véhicule et en user raisonnablement. Il/Elle peut procéder à la vérification de la pression des pneumatiques, des niveaux d'huile, de lubrifiant et de liquide de refroidissement moteur, ou tout autre fluide (notamment en cas d'utilisation supérieure à trois jours). Toute autre intervention est subordonnée à l'autorisation de l'opérateur. Dans le cas de longs trajets, le/la conducteur/trice doit s'assurer de la pression des pneumatiques régulièrement.

4. Le/la locataire s'engage à informer immédiatement l'opérateur lorsqu'une anomalie empêche la poursuite normale de la location. Cette information permet de convenir, le cas échéant et d'un commun accord, des conditions de poursuite de la location.

5. En cas de détérioration d'un ou de plusieurs pneumatiques pour une autre cause que l'usure normale, le remplacement du train de pneumatiques est à la charge exclusive du/de la locataire.

6. Il est strictement interdit de fumer à bord des véhicules. Toute personne ne respectant pas cette règle s'expose à des sanctions (cf. tarifs en vigueur).

7. Les animaux sont admis dans les véhicules. Le/la locataire doit cependant utiliser une cage dédiée et/ou une couverture, afin de laisser l'intérieur du véhicule propre. Le/la locataire est tenue de nettoyer toute saleté générée par l'animal (poils, ...). Toute personne ne respectant pas cette règle s'expose à des sanctions (cf. tarifs en vigueur).

8. Le/la locataire s'engage à utiliser le véhicule dans des conditions normales d'utilisation dans le respect des textes en vigueur et notamment le code de la route ou toute réglementation applicable à la circulation et aux véhicules dans le pays visité. Le/la locataire ne doit pas utiliser ou permettre l'utilisation du véhicule dans les cas suivants :

- pour des transports rémunérés de voyageurs ;
- pour propulser ou tracter tout véhicule, remorque ou autre objet, sauf véhicule équipé spécifiquement par l'opérateur ;
- pour tout essai, course automobile, compétition ou reconnaissance de rallye;
- en dehors des zones carrossables ;
- sous l'emprise d'un état alcoolique ou sous l'effet d'éléments absorbés qui modifient les réflexes indispensables à la conduite ;
- pour charger des matériaux susceptibles de détériorer le véhicule, tels que des matières inflammables, explosives, des produits radioactifs ou autres produits susceptibles de détériorer le véhicule ;
- pour mettre le véhicule en surpoids ;
- à toutes fins illicites.

9. Le/la locataire a la garde juridique du véhicule et en est responsable. Il/Elle s'engage, hors des périodes de conduite, à le stationner en lieu sûr, à fermer le véhicule à clé et s'il y a lieu, à activer l'alarme et à verrouiller l'antivol. L'opérateur n'est pas responsable de la perte ou des dommages atteignant les objets laissés à bord du véhicule. Le/la locataire s'engage à communiquer à l'opérateur sans délai toute perte de clé ou de carte. S'il ou elle néglige de le faire, il/elle sera tenue pour responsable des dommages qui en découleraient. Le/la locataire n'a pas le droit de faire reproduire les clés ou la carte.

Article 7 - CARBURANT

1. Les dépenses de carburant étant incluses dans les tarifs d'utilisation du véhicule, le/la locataire s'engage à restituer le véhicule avec au moins un quart du réservoir de carburant rempli. Si à la restitution du véhicule, il reste moins d'un quart dans le réservoir de carburant, le/la locataire doit lui/elle-même faire le plein. Pour satisfaire cette obligation, le/la locataire peut régler soit avec la carte carburant présente dans le véhicule et dédiée à lui seul, soit en avançant la somme qui lui sera remboursée sous forme d'avoir sur sa facture mensuelle. Cette demande de remboursement doit être faite dans les trois mois par la remise de la facture détaillée originale datée mentionnant l'achat et le type de carburant. Si ces critères ne sont pas remplis le remboursement ne pourra être effectué.

2. Si toutefois le/la locataire rendait le véhicule avec moins d'un quart du réservoir des pénalités lui seront appliquées (cf. tarifs en vigueur).

De plus, l'utilisation frauduleuse de la carte carburant, notamment pour un véhicule non loué, pourra entraîner à la discrétion de l'opérateur, la résiliation du contrat et l'exigibilité des sommes dues en carburant.

3. Si le/la locataire constate que le véhicule est sous le quart du réservoir au début de sa location, il/elle est tenu d'en informer l'opérateur. Il pourra être convenu d'un commun accord de déplacer la réservation sur un autre véhicule

disponible. Si cependant le/la locataire conserve le véhicule initialement souhaité, il/elle s'engage à le restituer avec au moins le quart du réservoir de carburant.

4. En cas de panne de carburant, le/la locataire est responsable des détériorations causées au système d'alimentation ou au moteur du véhicule. Le remorquage ainsi que les frais résultant de la panne sont à sa charge exclusive (exclusion d'assurance).

5. En cas d'erreur, par le/la locataire, sur le remplissage du réservoir, les frais de carburant, de vidange du réservoir, de nettoyage des circuits d'alimentation et éventuels remplacements de pièces endommagées ou détériorées, et de remorquage sont à sa charge exclusive (exclusion d'assurance).

6. La perte de la carte de carburant entraînera la facturation de son coût de remplacement ainsi que des frais de gestion (cf. tarifs en vigueur).

Article 8 – DUREE DE LA LOCATION ET RESTITUTION

1. Le véhicule doit être restitué, feux éteints, portes et coffre verrouillés, fenêtres, toit et trappe à carburant fermés au plus tard à l'heure et à la date prévues lors de la réservation ou de sa prorogation, heure de l'opérateur faisant foi.

2. En cas de retard, le /la locataire doit immédiatement avertir le centre d'appel par téléphone. Les frais supplémentaires qui découlent d'un retard (par exemple, l'annulation ou le décalage d'une réservation ultérieure) sont à la charge du/de la locataire retardataire jusqu'à la reprise du véhicule (cf. tarifs en vigueur). Ces frais supplémentaires ne sont pas mis en compte si le/la locataire n'a commis aucune faute et que le retard résulte d'un cas de force majeure défini par la loi.

3. Au-delà de 4 heures de retard, sans nouvelles du/de la locataire, l'opérateur se réserve le droit de déposer plainte et de résilier le contrat sans préavis.

4. Lorsque l'ensemble des documents, équipements et accessoires fournis avec le véhicule ne sont pas tous restitués, la location du véhicule est prolongée jusqu'à la production d'une déclaration officielle de perte/vol par le/la locataire. Ce/cette dernière est tenue de régler, outre le montant de la location tenant compte de cette prorogation, les frais de reconstitution desdits documents ou de remise en état des équipements et accessoires.

5. Chaque véhicule a sa place qui lui est attribuée, sur laquelle le locataire s'engage à restituer le véhicule en fin de location. Dans le cas contraire, une charge supplémentaire est facturée (cf. tarifs en vigueur). Afin de garantir au locataire la disponibilité de la place attribuée, l'opérateur pourra y mettre un mécanisme de type arceau, plot ou chaîne, que le locataire s'engage à mettre en place au départ de sa location. L'opérateur ne saurait être tenu pour responsable de la non-disponibilité de la place attribuée, notamment en cas d'omission de mise en place du mécanisme en début de location par le locataire. En cas d'impossibilité de garer le véhicule à sa place, le/la locataire a l'obligation de prévenir immédiatement le centre d'appel et de lui indiquer le lieu de stationnement du véhicule. L'opérateur ne peut être tenu responsable des frais consécutifs au mauvais stationnement du véhicule (ticket parking, contravention, mise en fourrière, ...). Ces frais resteront à la charge exclusive du/de la locataire ayant stationné le véhicule.

6. Le/la locataire s'engage à restituer le véhicule dans un état de propreté acceptable. En cas de restitution d'un véhicule anormalement sale (papiers, miettes, déchets, poils d'animaux, mégots ou cendres de cigarettes laissés à l'intérieur du véhicule, traces de salissure importantes non liées aux intempéries, quantités importantes de sable, boue, odeurs incommodantes, etc.) des frais de nettoyages sont facturés du/de la locataire (cf. tarifs en vigueur).

7. À la restitution du véhicule, le/la locataire s'engage à laisser les clés dans le boîtier prévu à cet effet, la carte carburant et les papiers du véhicule dans la boîte à gants, le cas échéant la carte de parking et/ou la clé/télécommande de l'arceau dans le véhicule.

8. Le/la locataire est responsable du véhicule, de ses papiers administratifs, de ses accessoires, ainsi que des clés pendant toute la durée de l'utilisation et jusqu'à sa restitution complète.

9. Le véhicule est considéré comme restitué lorsqu'il stationne à son emplacement habituel correctement verrouillé, avec l'ensemble des papiers, clés, télécommandes et cartes (parking, carburant...).

Article 9 - RESPONSABILITÉ DE L'OPERATEUR

1. L'opérateur s'engage à mettre à disposition du/de la locataire un véhicule en bon état de marche et de propreté et à vérifier régulièrement l'état de son parc de véhicules. Les opérations d'entretien courant sont effectuées ou sous-traitées en dehors des périodes de location des véhicules.

2. Le fonctionnement du service d'autopartage est dépendant du respect des horaires de réservation par les locataires. Par conséquent, l'opérateur ne peut être tenu pour responsable du fait qu'un véhicule réservé ne soit pas disponible. L'opérateur s'engage cependant à proposer une autre solution, afin de résoudre le problème lié à une réservation validée (retard du précédent locataire, indisponibilité du véhicule). L'opérateur ne peut cependant pas garantir que toutes les exigences de la réservation initiale puissent être respectées.

3. L'opérateur n'est pas responsable des dommages atteignant le/la locataire ou toute personne utilisant le véhicule à quelque titre que ce soit, sauf preuve rapportée d'une faute de l'opérateur.

Article 10 - RESPONSABILITÉ DU LOCATAIRE

1. Le/la locataire est responsable du véhicule et de ses accessoires pendant toute la durée de la réservation c'est-à-dire de la prise de possession du véhicule et jusqu'à sa restitution complète (cf. art. 6 et 8). Toute dégradation, dégât ou défaillance survenant sur le véhicule durant la location sont de sa responsabilité.

2. Le/la locataire s'engage à prendre soin du véhicule et est responsable des dommages et dégradations consécutives à sa maladresse, sa négligence, sa faute ou relatives à une utilisation non conforme.

Toute négligence survenue durant la location ayant pour conséquence d'entraver le bon fonctionnement du service et/ou entraînant une intervention de l'équipe de l'opérateur est également de la responsabilité du/de la locataire (ex. plafonnier ou radio non éteint entraînant une panne de batterie, ...). Toute intervention de l'équipe de l'opérateur en cas de négligence du/de la locataire peut être facturée selon les tarifs en vigueur.

Les dégradations subies par le véhicule autre que l'usure normale sont de la responsabilité du/de la locataire et restent à sa charge.

3. Le/la locataire s'engage à informer l'opérateur de toute défaillance, dégât ou anomalie dont il/elle a connaissance sur le véhicule et à ne pas l'utiliser s'il ne présente pas les conditions de sécurité normales.

4. En cas de survenance d'un accident, le/la locataire s'engage à recueillir les informations nécessaires, notamment à remplir un constat, et à collaborer avec l'opérateur. Il/Elle s'engage également à informer dans les plus brefs délais l'opérateur en cas d'intervention par les forces de l'ordre sur un véhicule à l'occasion de son utilisation.

5. Le/la locataire est redevable du paiement des péages, redevances et autres frais de stationnement durant sa location.

6. Le/la locataire répond des conséquences des infractions au code de la route, ou à la législation routière du lieu de circulation, qu'il/elle commet. Il/Elle est redevable du paiement des amendes et s'engage à les régler directement auprès des autorités compétentes.

7. Si le/la locataire entend contester l'application du forfait post-stationnement, il formera le recours administratif préalable obligatoire prévu à l'article L2333-87 du Code Général des Collectivités Territoriales sur la base d'un pouvoir signé par l'opérateur. Si ce recours est rejeté, il ne saisira la Commission du contentieux du stationnement payant qu'après accord de l'opérateur. En cas de défaillance du locataire dans la mise en œuvre de la procédure de contestation, il s'engage à rembourser à l'opérateur toute sommes due par lui in fine.

Article 11 - FACTURATION

1. Une annexe des tarifs en vigueur est jointe aux présentes conditions. Les tarifs comprennent l'assurance, l'entretien, la location des emplacements réservés et le carburant nécessaire aux déplacements réalisés.

2. Le/la locataire est redevable :

- de l'abonnement le cas échéant,

- des frais de location se rapportant à la durée de la location et au kilométrage parcouru calculés aux taux et tarifs en vigueur,

- de tous les frais de location pour conducteur/trice supplémentaire, et/ou de tous les autres suppléments ou frais divers applicables aux taux et tarifs en vigueur (cf. tarifs en vigueur),

- de tous les frais liés à une utilisation non conforme du véhicule ou au non-respect des procédures telles que définies par les présentes conditions (abandon, défaut d'état des lieux, non-respect du minimum de carburant ...),

- de tous les impôts, redevances ou taxes afférents à la location ou tout montant facturé par l'opérateur à titre de remboursement de ces impôts, redevances et taxes,

- de toutes les contraventions résultant d'une infraction commise par le/la locataire à quelque titre que ce soit, ainsi que de tous les frais liés à des poursuites judiciaires,

- des frais de remplacement, de réparation et/ou d'immobilisation du véhicule endommagé ou volé, des frais de réparation non couverts par les assurances (cf. art. 6, art. 7, art. 13.7), des pneumatiques, des autres frais liés à l'immobilisation du véhicule, de la franchise, et des frais d'entreposage, ainsi que du forfait "frais de dossier", sauf dans les cas où la responsabilité d'un tiers identifié est établie.

3. La facturation mensuelle est établie par l'opérateur grâce à un système informatisé et automatisé installé dans les voitures.

4. À défaut de réclamation ou de règlement du solde dû par le/la locataire dans les dix jours suivant l'envoi de la facture, le/la locataire doit régler, outre les frais engagés par l'opérateur pour le recouvrement de sa créance (y compris les intérêts moratoires), une indemnité fixée forfaitairement à 10 % du montant du principal, avec un minimum de 10 € à titre de clause pénale suite à une mise en demeure préalable restée infructueuse pendant 7 jours. Les droits de location

du/de la locataire sont suspendus jusqu'à la régularisation de sa situation. De plus une indemnité fixée à 10% des montants dus avec un minimum de 50 € sera demandée comme dommage et intérêt quel que soit le montant du préjudice effectivement subi.

5. Si l'encours excède le montant du dépôt de garantie versé à l'inscription, l'opérateur se réserve le droit d'exiger un acompte avant la fin du mois. Les droits de location du/de la locataire sont suspendus jusqu'au recouvrement de cet acompte.

6. Conformément à l'article L.441-6 du Code de commerce, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement sera due en cas de retard de paiement (en sus des intérêts et pénalités de retard). Cette indemnité est fixée à 40 € par l'article D.441-5 du Code de commerce.

Article 12 – ASSISTANCE 24H/24

1. En cas d'accident ou de problème mécanique lié à un usage normal du véhicule et immobilisant celui-ci, le/la locataire doit faire appel au service d'assistance de la centrale d'appel du réseau Citiz, disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Le numéro de téléphone figure sur le support remis au locataire. Les frais de remorquage et de réparation du véhicule sur route sont pris en charge par l'assistance dans les limites et les conditions définies ci-dessous :

En cas d'impossibilité de fournir le véhicule réservé, l'opérateur met à disposition un véhicule disponible à la station d'autopartage de l'opérateur la plus proche et prend en charge le mode de transport aller (transports en commun, taxi...). Dans la limite de 25 € après accord par l'opérateur.

L'assistance en cas de panne, d'accident, d'incendie, de vol ou de tentative de vol comprend : l'organisation du remorquage ou du dépannage du véhicule jusqu'à l'atelier du représentant agréé le plus proche, la prise en charge des frais d'attente du véhicule, la poursuite du voyage ou le retour au domicile dans les limites suivantes : hébergement à concurrence d'1 nuit et un maximum de 70 € TTC, train, taxi, sont mis à disposition pour la poursuite du voyage et la récupération du véhicule réparé jusqu'à un maximum de 150 € TTC.

Dans tous les cas, le/la locataire doit prendre contact avec l'opérateur avant d'engager toute dépense.

En cas d'accident, outre les dispositions prévues à l'article 14 infra, le/la locataire s'engage à sécuriser le véhicule et à informer les secours en cas de personnes blessées.

Article 13 - ASSURANCES

1. L'opérateur se charge de la souscription et du paiement régulier des cotisations pour les assurances garantissant la responsabilité civile du/de la locataire, des conducteurs désignés et des passagers et leur indemnisation dans les conditions de droit commun avec application d'une franchise.

2. Les conducteurs sont couverts par l'assurance responsabilité civile : dommages corporels limite de garantie à 50.000 €. Les passagers et les tiers sont couverts par l'assurance responsabilité civile : dommages corporels sans limite de garantie. En vertu de l'article 211-1 du code des assurances, la « responsabilité civile » couvre les dommages occasionnés au/à la locataire, aux passagers et aux tiers. Seul le/la locataire bénéficie de l'intégralité de cette assurance. En cas de conduite du véhicule par une personne non déclarée même en présence du/de la locataire, le/la locataire supportera l'ensemble des frais liés au sinistre et à ses conséquences. Aucune limite ne sera appliquée.

3. La franchise d'assurance est obligatoire pour le/la locataire. Il/Elle peut procéder à un rachat partiel, lorsque son permis de conduire est valide depuis une période supérieure à deux ans et à condition de pouvoir présenter un bonus d'assurance de moins de trois mois au moment de l'inscription. Si le permis de conduire est valide depuis une période inférieure à deux ans, une majoration horaire est appliquée jusqu'à ce que le permis ait deux ans. Si le/la locataire ne peut pas présenter un bonus d'assurance lors de son inscription, une majoration horaire est appliquée pendant un an. Au-delà de ces périodes, le rachat partiel de la franchise devient possible à condition de n'avoir occasionné aucun sinistre responsable.

Le montant des franchises et des majorations horaires sont définies dans l'annexe tarifaire du contrat. En cas d'accident responsable la franchise évolue selon les conditions suivantes :

- 1er sinistre : la franchise est majorée de 300 € durant 1 an

- 2ème sinistre : la franchise est à nouveau majorée de 300 € durant 1 an et l'option « Assurance+ » est obligatoire sans possibilité de rachat également durant 1 an.

4. La carte verte d'assurance est rangée dans le véhicule.

5. Le/la locataire est tenue pour responsable de tout dommage causé volontairement ou par négligence au véhicule, ainsi qu'aux équipements installés à bord (installations d'accès, de verrouillage et de calcul de trajet notamment) ou à l'extérieur du véhicule (arceaux de protection des places, totems, accessoires du véhicule ou éléments du système embarqué appartenant à l'opérateur). Le/la locataire est également tenue pour responsable dans les situations définies à l'art. 6.8.

6. Au-delà de la période de réservation, l'opérateur décline toute responsabilité pour les accidents que le/la locataire pourrait occasionner.

7. Il est rappelé qu'en toutes occasions les assurances ne couvrent pas les cas suivants :

- utilisation d'un carburant inapproprié pour le véhicule utilisé ;
- panne de carburant ;
- remplacement des pneumatiques en dehors d'une usure normale ;
- clé ou support perdu ;
- violation des termes des présentes ;
- violation des dispositions légales et réglementaires applicables en termes de conduite d'un véhicule ;

Et que tous les frais et conséquences engendrés par ces situations restent à la charge et à la responsabilité entière du/de la locataire.

Article 14 -ACCIDENT

1. En cas d'accident, le/la locataire s'engage, sous peine d'être déchue du bénéfice des assurances « responsabilité civile » et « tous risques », à :

- prévenir immédiatement les autorités de police ou de gendarmerie s'il y a des blessés,
- informer l'opérateur dans les 24 heures à partir de la découverte du sinistre et de toute intervention des services de police consécutive à celui-ci,
- rédiger lisiblement, même en cas de seuls dégâts matériels, un constat amiable détaillant les circonstances de l'accident contresigné, le cas échéant, par le ou les conducteurs du ou des autres(s) véhicule(s) impliqué(s) dans l'accident.

2. La remise d'un constat ou d'une déclaration écrite circonstanciée à l'opérateur est obligatoire, même en l'absence de tiers. À défaut, lors de la restitution du véhicule ou au plus tard dans les 48 heures suivant la demande qui lui est adressée à cet effet par l'opérateur, le/la locataire perd tout droit à la couverture de la garantie susmentionnée et est redevable du montant total de la réparation du véhicule ou de son coût de remplacement nonobstant les dispositions relatives à la franchise.

3. Toute déclaration inexacte sur l'identité du conducteur ou sur les circonstances de l'accident peut constituer un délit au sens de l'article 313-1 du Code Pénal.

4. Aucune reconnaissance de responsabilité n'est opposable à l'opérateur et à ses assureurs, sauf preuve rapportée.

5. Le/la locataire s'engage à coopérer dans le cadre de toute enquête et/ou procédure légale avec l'opérateur et ses assureurs.

Article 15 – VOL OU VANDALISME

1. En cas de vol ou détérioration du véhicule ou des équipements installés à bord (installations d'accès, de verrouillage et de calcul de trajet notamment) ou à l'extérieur du véhicule (arceaux de protection des places, totems, accessoires du véhicule ou éléments du système embarqué appartenant à l'opérateur) pendant sa location, le/la locataire s'engage à effectuer une déclaration officielle de vol/vandalisme aux autorités de police ou de gendarmerie sous 48 heures à partir de la découverte du sinistre. Seul le/la locataire peut procéder à cette déclaration. Les clés et documents afférents au véhicule doivent être restitués à l'opérateur. En cas de non-respect de ces conditions, le/la locataire est déchu du bénéfice des garanties d'assurance.

2. La garantie du/de la locataire reste effective s'il/elle apporte la preuve qu'il/elle n'a commis aucune imprudence ou négligence ayant eu pour conséquence le vol ou la détérioration du véhicule et/ou de ses accessoires.

Article 16 - EN CAS DE VIOLATION DES TERMES ET CONDITIONS DU PRÉSENT CONTRAT

1. Le/la locataire est déchue du bénéfice des assurances prévues dans son contrat et reste redevable du montant total de la réparation du véhicule ou de son remplacement, nonobstant les dispositions relatives à la franchise, s'il/elle n'a pas respecté les termes et conditions du présent contrat et notamment dans les cas suivants :

- faute relevant d'une violation grave du code de la route ou d'un délit relatif à la conduite, au stationnement ou à l'utilisation générale du véhicule ;
- dommages survenus sous le véhicule ; (dommages causés au véhicule aux parties basses (sous l'axe des roues) : ex : choc contre la souche d'un arbre, trottoirs, tout autre objet sur la chaussée) ;
- fausse déclaration ou absence de déclaration sur les circonstances d'un sinistre.

2. En cas de catastrophe naturelle, telle que définie par la loi, seul le montant défini par arrêté ministériel est facturé au/à la locataire.

Article 17 -RÉSILIATION

1. Le contrat peut être résilié par l'une ou l'autre des parties à l'issue de la durée initiale minimale de 3 mois entiers, fin de mois. La résiliation d'une personne morale ou physique entraîne la résiliation automatique de ses options et des conducteurs désignés dont elle couvre les frais. La résiliation doit être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception auprès de l'opérateur de souscription du contrat. La résiliation prend effet le dernier jour du mois suivant le mois de la date de réception du courrier (exemples : une demande reçue le 1er mars prend effet le 30 avril / une demande reçue le 30 juin prend effet le 31 juillet).

2. L'opérateur peut résilier unilatéralement le contrat de plein droit et ceci sans préavis en cas de faute contractuelle grave ou répétée commise par le/la locataire dans les cas suivants :

- découverte d'une fausse déclaration quelconque au moment de la souscription du présent contrat ou absence de déclaration en cours de contrat d'un changement de situation entraînant la perte d'une des conditions d'inscription.
- conduite sans permis de conduire valable ;
- conduite sous imprégnation alcoolique, sous l'emprise de stupéfiants ou médicaments susceptibles d'altérer les capacités de conduite ;
- utilisation d'un véhicule sans réservation préalable ;
- utilisation d'un véhicule par une personne non désignée ;
- défaut de paiement d'une seule somme facturée par l'opérateur ;
- dès le premier sinistre responsable ;
- annulations fréquentes de réservations lors des périodes de forte utilisation (soit 3 annulations de plus d'une journée les week-ends, jours fériés ou périodes de vacances scolaires) ;
- retards fréquents (soit 3 retards de plus de 15 mn en 3 mois consécutifs) ;
- dépassement de plus de 4 h de la durée d'utilisation convenue sans en informer l'opérateur ;
- vol, fraude ou détérioration volontaire du véhicule et/ou de ses accessoires par le/la locataire ;
- violation des présentes conditions ;
- ou tout comportement de nature à entraver la bonne marche du service.

La résiliation est notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels l'opérateur pourrait prétendre. La résiliation prend effet à compter de la réception de la lettre par le/la locataire.

3. Si à l'inscription, le/la locataire a versé une caution et/ou un dépôt de garantie, ces sommes lui sont rendues et remboursées, sans intérêts. Si à l'inscription ou au cours de son contrat, le/la locataire a souscrit une part sociale, celle-ci peut être rachetée sur demande écrite selon les dispositions prévues dans les statuts de l'opérateur, sans intérêt. Ces sommes sont versées après le règlement des dernières factures, sous un délai de deux mois à compter de la date d'effet de la résiliation, et sauf compensation avec toute somme pouvant être due à l'opérateur du fait des clauses prévues au présent contrat et dans la mesure où le/la locataire n'est plus redevable à quelque titre que ce soit vis à vis de l'opérateur. Les frais d'utilisation sont calculés selon le barème en vigueur à la date de résiliation du contrat.

4. Le/la locataire n'est plus lié au contrat lorsque tous les supports qui lui ont été confiés ont été restitués à l'opérateur et dans la mesure où l'opérateur n'a plus aucune facture ou grief à faire valoir à son égard.

Article 18 - TRAITEMENT DE DONNÉES PERSONNELLES

1. Le service d'autopartage requiert le traitement et la conservation d'informations personnelles indispensables à la relation avec les locataires. A cet effet, les informations qui sont recueillies par l'opérateur font l'objet d'un traitement informatique afin de permettre la gestion des consommations et les relations commerciales.

L'opérateur s'engage à respecter la confidentialité des données personnelles communiquées par les locataires et à les traiter dans le respect de la Loi relative à l'informatique et aux libertés du 6 janvier 1978. Les données recueillies peuvent inclure celles issues de tous systèmes de localisation à distance et de suivi de trajets

2. L'opérateur informe le/la locataire que ses données seront utilisées par ses services internes pour le traitement et l'exécution des locations de véhicules. Ainsi seul le personnel habilité par l'opérateur et en charge des relations avec les locataires a accès à ces données personnelles.

3. Ces données pourront être transmises à l'ensemble des entités du réseau Citiz afin de simplifier les réservations.

4. L'opérateur pourra également communiquer ces données pour répondre aux injonctions des autorités légales.

5. Dans le respect des dispositions de la loi « Informatiques et Libertés », le/la locataire peut à tout moment exercer son droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des renseignements le concernant en adressant un courrier à l'opérateur ou par e-mail à l'adresse indiquée sur le site internet de l'opérateur.

Article 19 - MODIFICATIONS

L'opérateur se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de location, ainsi que ses tarifs et annexes. Toute modification est, le cas échéant, portée à la connaissance du/de la locataire par affichage sur le site internet 15 jours avant son entrée en vigueur effective. La modification est applicable aux seules réservations réalisées postérieurement à ce changement. En cas d'augmentation de plus de 10 % du coût du carburant dans une période de deux mois, les tarifs sont modifiables avec un préavis de 7 jours. Le/la locataire conserve son droit de résiliation du contrat en vertu des conditions de l'art. 17.

Article 20 - ÉLECTION DE DOMICILE

Pour l'exécution des présentes, les parties font élection de domicile en leur domicile ou siège social respectif énoncé en tête des présentes.

Article 21 - LITIGES ET CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPÉTENCE

Les différends qui viendraient à se produire entre l'opérateur et le/la locataire à propos de la validité, l'interprétation, l'exécution ou la cessation du présent contrat peuvent être soumis, avant toute procédure judiciaire et après tentative amiable écrite, à la médiation par une personne choisie d'un commun accord par les parties, en vue de rechercher une solution amiable, sous réserve de respecter les conditions prévues à l'article L612-2 du Code de la consommation.

A cet effet, la partie la plus diligente qui souhaitera avoir recours au processus de médiation en informera l'autre partie. L'opérateur désigne le Médiateur du Conseil National des professions de l'automobile (www.mediateur-cnpa.fr) à l'effet d'organiser la médiation. Le consommateur peut également saisir tout médiateur de son choix, pour autant qu'il respecte les conditions fixées au Titre Premier du Livre VI de la partie législative du Code de la consommation (articles L616-1 à L616-3).

Les parties auront la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat, de se faire assister par toute personne de leur choix ou de solliciter l'avis d'un expert.

La loi applicable est la Loi française. Tout litige entre l'opérateur et le/la locataire qui n'aurait pu être réglé à l'amiable est sous compétence exclusive des juridictions du lieu du siège social de l'opérateur auprès duquel le contrat a été souscrit si le/la locataire est une personne morale ou bien en cas de souscription professionnelle, et du domicile du/de la locataire s'il/elle est une personne physique.

Article 22 - INVALIDITÉ

Si une disposition des présentes conditions générales de location s'avère être ou devenir nulle, cela n'affecte pas la validité des autres dispositions.

ARTICLE ANNEXE

Le service proposé par un opérateur du réseau Citiz peut également consister en une location de véhicules sans réservation préalable dénommé ci-après « Yea ». Dans ce cas, les dispositions suivantes s'appliquent de manière indivisible en sus des présentes conditions générales :

Article 5 - LOCATION

Les articles 1, 3, 5 ne s'appliquent pas.

2.1. Le véhicule est accessible sans réservation préalable, en localisation directe ou sur application mobile. Il peut être réservé exclusivement via l'application mobile et uniquement pour une durée de 30 minutes commençant au ¼ d'heure suivant.

4.1. Les utilisations excédant cinq jours doivent faire l'objet d'une demande spécifique auprès de l'opérateur. Le choix du véhicule peut être limité selon les contraintes d'exploitation du service. Un acompte peut être demandé pour valider l'accès au véhicule.

6.1. En principe, la disponibilité sur l'application mobile fait foi.

Article 8 - DURÉE DE LA LOCATION ET RESTITUTION

Les articles 2, 3, 5 ne s'appliquent pas.

1.1 Le véhicule doit être restitué, feux éteints, portes et coffre verrouillés, fenêtres, toit et trappe à carburant fermés.

5.1 Les véhicules sont mis à disposition en libre stationnement en voirie et dans la zone prédéfinie par l'opérateur. En aucun cas, ils ne doivent être restitués dans un parking ou à un emplacement hors-zone, zone bleue, gênant, réservé ou faisant l'objet d'un arrêté permanent ou ponctuel interdisant le stationnement dans les prochaines 24h ouvrées. Dans le cas contraire, des frais supplémentaires sont facturés à la charge exclusive du/de la locataire (cf. tarifs en vigueur). L'opérateur ne peut être tenu responsable des frais consécutifs au mauvais stationnement du véhicule (ticket parking, contravention, mise en fourrière, ...). Ces frais supplémentaires ne sont pas appliqués si le/la locataire n'a commis aucune faute et que la restitution hors-zone résulte d'un cas de force majeure défini par la loi.

9.2. Le véhicule est considéré comme restitué lorsqu'il stationne sur une place de voirie autorisée, dans la zone prédéfinie par l'opérateur, verrouillé, avec l'ensemble des papiers, clés et cartes (carburant...). Cette zone est consultable sur le site internet yea.citiz.fr.

Article 9 - RESPONSABILITE DE L'OPÉRATEUR

2.1 Le fonctionnement du service Yea ! est dépendant de la disponibilité des véhicules sur l'application mobile. Par conséquent, l'opérateur du réseau Citiz ne peut être tenu pour responsable du fait qu'un véhicule ne soit pas disponible sur l'application mobile.

Article 10 - RESPONSABILITE DU LOCATAIRE

5.1 Le/la locataire est responsable du paiement des péages et autres frais de stationnement en parking en ouvrage ou hors-zone pendant la durée de sa location.

Article 12 - ASSISTANCE 24/24

3. L'opérateur ne saurait être tenu pour responsable si un véhicule accessible sans réservation n'était pas en état de rouler.

Article 17 - RESILIATION

2. L'opérateur peut résilier unilatéralement le contrat de plein droit et ceci sans préavis en cas de faute contractuelle grave ou répétée commise par le/la locataire dans les cas suivants :

- découverte d'une fausse déclaration quelconque au moment de la souscription du présent contrat ou absence de déclaration en cours de contrat d'un changement de situation entraînant la perte d'une des conditions d'inscription.
- conduite sans permis de conduire valable ;
- conduite sous imprégnation alcoolique, sous l'emprise de stupéfiants ou médicaments susceptibles d'altérer les capacités de conduite ;
- utilisation d'un véhicule par une personne non désignée ;
- défaut de paiement d'une seule somme facturée par l'opérateur ;
- dès le premier sinistre responsable ;
- vol, fraude ou détérioration volontaire du véhicule et/ou de ses accessoires par le/la locataire ;
- dès la première restitution « hors-zone » du véhicule ;
- utilisation d'un véhicule plus de 5 jours sans accord préalable avec l'opérateur exploitant le service Yea ! ;
- violation des présentes conditions ;
- ou tout comportement de nature à entraver la bonne marche du service.

Assurance

Vous êtes assuré par Citiz, avec une franchise d'assurance applicable en cas d'accident responsable : cf. art.13 des conditions générales de location (CGL) du Réseau Citiz.

FRANCHISE D'ASSURANCE : En cas d'accident responsable, la franchise d'assurance est de **600 €**.

ASSURANCE+ : Cette option permet un rachat partiel de la franchise, ramenant celle-ci à 150 € :

	PAR HEURE	PAR 24H	PAR SEMAINE
Majoration du prix de location	0,24 €	3 €	16 €

JEUNE CONDUCTEUR*

Une majoration du prix de location est appliquée aux jeunes conducteurs (cf. **art.13.3** des CGL).

En cas d'accident responsable, la franchise est de **600 €**.

	PAR HEURE	PAR 24H	PAR SEMAINE
Majoration du prix de location	0,24 €	3 €	16 €

Pendant les 12 mois suivant un sinistre, la franchise applicable est majorée de 300 €.

* La majoration jeune conducteur s'applique si vous avez votre permis depuis – de 2 ans ou si vous ne pouvez pas présenter un bonus d'assurance de – de 3 mois.

Frais supplémentaires

FRAIS AUTOMATIQUES

Annulation tardive (la réservation commence dans moins de 2h)	50 % du coût horaire + frais de réservation
Raccourcissement tardif (la réservation a déjà commencé)	100% du coût horaire jusqu'à l'heure d'appel puis 50% du coût horaire restant + frais de réservation
Non-respect du minimum d'essence (1/4 du réservoir)	15 €
Restitution en retard d'un véhicule	3€ / 15 min de retard + frais liés au rapatriement et/ou sur-classement de l'utilisateur suivant

FRAIS ADMINISTRATIFS

Ouverture/fermeture à distance par téléphone	3 €/demande
Perte de la carte à puce	3 €
Réexpédition, relance ou paiement d'une amende	15 €
Rejet de prélèvement, chèque impayé, relance impayé	15 €

FRAIS D'INTERVENTION – Mauvaise utilisation du service

Véhicule rendu anormalement sale (intérieur ou extérieur)	30 € + facture de nettoyage
Non-respect de l'interdiction de fumer	30 €
Intervention et déplacement d'un technicien (oubli carte parking, plafonnier allumé, mauvais stationnement ...)	30 € + facture de déplacement
Stationnement non conforme en fin de location (hors station ou hors zone, gênant, interdit...)	50 €
Non restitution ou restitution dégradée d'un objet prêté	Facture de remplacement ou de nettoyage
Perte de la carte / télécommande parking, carte carburant, télécommande d'arceau, datafob, Perte des clés ou des papiers du véhicule	Facture de remplacement + 15€ de frais de gestion
Frais d'immobilisation du véhicule (sinistre ou panne)	Forfait de 50 € + 10 € / jour d'immobilisation

> Ces frais peuvent être doublés en cas de non-respect répété d'une condition d'utilisation.