

# **Compte Mobilité m2A**

## **Conditions Générales d'Utilisation**

### **Version 6.5**

---

## **1 Préambule**

### **1.1 Objet**

*Ce document a pour objet de définir les conditions générales d'utilisation du service Compte Mobilité m2A.*

*Le Compte Mobilité m2A 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 mais aussi location et gardiennage de vélos, aux voitures en libre-service, à certains parkings et bornes de recharge électriques grâce à une seule application mobile et une seule carte.*

*Le Compte Mobilité m2A offre également l'opportunité à l'Utilisateur de payer en une seule fois tous ses déplacements.*

*L'Application Compte Mobilité m2A nécessite l'usage d'un smartphone récent. Les modèles ne pouvant pas mettre à jour la dernière version de leur logiciel peuvent rencontrer des instabilités sur l'Application.*

### **1.2 Coordonnées du service et contacts**

*Les Utilisateurs peuvent contacter le Service Compte Mobilité m2A :*

- via un formulaire de contact sur le site internet : [www.compte-mobilite.fr](http://www.compte-mobilite.fr)*
- par courrier : Compte Mobilité m2A, 97 rue de la Mertzau, 68100 MULHOUSE*
- par téléphone : 03 89 66 77 88*
- par e-mail : [contact@compte-mobilite.fr](mailto: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 m2A. 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 m2A** » : 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 m2A 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 m2A.
- « **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 m2A.
- « **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, m2A est considérée comme responsable de traitement.
- « **Service Compte Mobilité m2A** » : renvoie au gestionnaire du Compte Mobilité m2A, en charge de l'exploitation du Compte Mobilité m2A (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](http://www.compte-mobilite.fr) ou au site internet client.compte-mobilité.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 m2A » ou Site internet donnant accès au Compte Mobilité m2A.

En s'inscrivant au Compte Mobilité m2A et en utilisant le Compte Mobilité m2A, l'Utilisateur accepte sans réserve ces Conditions Générales d'Utilisation. Il s'engage par conséquent, lors de chaque utilisation du Compte Mobilité m2A, 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 m2A auxquels il souhaite accéder.*

*L'accès et l'utilisation des Services Partenaires du Compte Mobilité m2A 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 m2A

Le Compte Mobilité m2A propose l'accès aux services suivants : *transports en commun (Soléa), vélos en libre-service (VéloCité), véhicules en libre-service (Citiz), parkings en ouvrage (Citivia et Indigo), location et gardiennage de vélos (Médiacycles et m2A-Médiacycles), plateforme d'aides à la mobilité (moB), bornes de recharge électriques (Izivia), parking en voirie (Ville de Mulhouse).*

##### 3.1.1 Transports en commun

*Notre partenaire 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 m2A qui adhère au service Soléa se conforme au Règlement d'Exploitation en vigueur.*

###### 3.1.1.1 Accès au service

*Avec le Compte Mobilité m2A, l'accès au service Soléa se fait depuis l'application mobile dédiée ou via l'espace web.*

*Trois formules tarifaires sont possibles, avec des spécificités pour chacune :*

- **Formule « ticket 1 voyage » :** *l'Utilisateur doit acheter un ticket via l'application Compte Mobilité avant chaque montée dans les transports. Celui-ci s'active immédiatement après l'achat et ne peut être conservé pour une utilisation ultérieure. Il est valide pendant une heure, permettant 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 de valider chaque trajet sur son application. L'Utilisateur ne paiera jamais plus cher que le prix de l'abonnement mensuel. Le plafonnement au tarif d'un abonnement ne s'applique qu'aux titres liés à l'âge (ex. : -26 ans, 26-64 ans, 65 ans et +) sur présentation d'un justificatif et exclut les titres fondés sur un statut ou un profil particulier, tels que l'abonnement mensuel JOKER. Les voyageurs accompagnants ne sont pas pris en compte dans le calcul du plafonnement.*

- **Formules « Abonnements mensuels et annuels »**

*Les abonnements soumis à éligibilité (ex : tarifs réduits) ne peuvent être achetés qu'après transmission et validation des pièces justificatives, et sous réserve que le profil requis soit correctement attribué. Si ces éléments ne sont pas validés, l'Utilisateur devra fournir les justificatifs nécessaires et attendre leur validation avant de pouvoir procéder à l'achat du titre souhaité. L'activation reste ensuite manuelle après l'achat.*

- **Abonnement mensuel**

*Disponible dans l'application Compte Mobilité à partir du 20 du mois précédent (ex. : l'abonnement de janvier est disponible dès le 20 décembre), il doit être activé manuellement par l'Utilisateur le premier jour du mois de validité.*

*L'Utilisateur peut activer la reconduction automatique en cochant la case prévue à cet effet. L'abonnement est alors renouvelé chaque mois tant que cette option reste active. Toute désactivation de la reconduction automatique doit être réalisée avant le 1er jour du mois concerné.*

- **Abonnement annuel**

*Il peut être acheté à tout moment. Sa validité débute le premier jour du mois où l'Utilisateur procède à son activation et s'étend sur 12 mois. La validation des pièces justificatives est requise préalablement lorsque le tarif choisi est soumis à éligibilité.*

- **Abonnements annuels scolaires**

*Ces abonnements commencent exclusivement le 1er septembre ou le 1er octobre, pour une durée de 12 mois. Ils sont proposés à l'achat sur l'application et le site internet du 1er juillet au 15 octobre de chaque année. La validation des pièces justificatives est requise préalablement lorsque le tarif choisi est soumis à éligibilité.*

### 3.1.1.2 Obligations

*Pour voyager en règle sur le réseau Soléa avec un titre acheté sur le Compte Mobilité m2A, il est nécessaire de respecter plusieurs obligations :*

- **Ticket 1 voyage 1 heure** : le ticket doit être validé avant d'accéder au moyen de transport.

*L'Utilisateur devra s'assurer d'avoir suffisamment de batterie ainsi qu'une couverture réseau (4G/5G) suffisante pour toute la durée de son voyage.*

*Attention, la validité d'une heure de ce titre démarre tout de suite après sa validation.*

- **Abonnements mensuels et annuels**

*L'achat d'un abonnement soumis à éligibilité (ex. : tarifs réduits) n'est possible que si les pièces justificatives nécessaires ont été transmises et validées, permettant ainsi l'attribution du profil requis. Si le statut de l'Utilisateur n'est pas encore validé, celui-ci devra fournir les documents demandés et attendre leur validation avant de pouvoir procéder à l'achat du titre. Les justificatifs transmis sont contrôlés par notre partenaire Soléa sous 72h.*

*L'activation de l'abonnement reste manuelle après l'achat.*

Liste des pièces justificatives nécessaires :

Type d'abonnement	Conditions d'accès	Pièces justificatives obligatoires
Abonnement mensuel ou annuel 26-64 ans		Photo d'identité (photo de profil)
Abonnement mensuel ou annuel -26 ans/65 ans	Avoir moins de 26 ans ou plus de 65 ans	Photo d'identité (photo de profil) Pièce d'identité
Abonnement PMR	Être détenteur de la carte mobilité inclusion	Photo d'identité (photo de profil) Pièce d'identité Carte mobilité inclusion comportant la mention Invalidité
Abonnement mensuel JOKER	Accordé sur décision de la commune de résidence	CNI Bon d'attribution d'un Pass'Joker par les services sociaux ou par la Mairie de résidence
Abonnement -18 ans Mulhouse	Résider à Mulhouse et avoir moins de 18 ans au 1 <sup>er</sup> septembre de l'année de souscription	Photo d'identité (photo de profil) Pièce d'identité
Abonnement -18 ans Riedisheim, Pfäffingen, Heimsbrunn, Zillisheim, Brunstatt-Didenheim, Bantzenheim, Chalampé, Niffer, Ottmarsheim, Petit Landau, Hombourg, Flaxlanden	Résider dans l'une des communes citées dans la colonne de gauche et avoir moins de 18 ans ou 18 ans au cours de l'année de souscription	Extrait du livret de famille (pages parents + page enfant) Justificatif de domicile datant de moins de 3 mois
Abonnement -16 ans Richwiller, Staffelfelden, Wittelsheim	Résider dans l'une des communes citées dans la colonne de gauche et avoir moins de 16 ans ou 16 ans au cours de l'année de souscription	

Les pièces doivent être **validées par le partenaire Soléa**. Une fois validées, l'Usager pourra souscrire au titre souhaité. Le titre présentera le statut « **à activer** » le 1<sup>er</sup> jour de sa période de validité. L'Utilisateur devra **activer** l'abonnement dans l'application le premier jour de sa validité et **être connecté** à l'application pour pouvoir le présenter en cas de contrôle. **Captures d'écran, copies ou factures ne sont pas acceptées.**

L'achat d'un abonnement est **dématérialisé** : aucun coupon ni titre papier ne sera délivré. Il est donc nécessaire de disposer d'une connexion 4G/5G pour voyager en règle. En cas de problème avec l'application ou le téléphone (batterie, panne, etc.), l'usager doit se munir d'un titre valide avant de monter à bord.

*Notre partenaire Soléa se réserve le droit de verbaliser tout Utilisateur ne respectant pas ces conditions. Tout abonnement commencé est dû et ne pourra faire l'objet d'un remboursement.*

### 3.1.1.3 Tarifs

*Les tarifs pratiqués avec le Compte Mobilité m2A dépendent de la formule retenue (tarifs en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2025) :*

- **Formule « 1 ticket 1 voyage » :** un dixième du prix du carnet de 10 voyages, pour chaque voyage (soit 1,50 €), avec **plafonnement** au prix de l'abonnement mensuel pour le titulaire du compte client (en fonction du profil). Le plafonnement au tarif d'un abonnement ne s'applique qu'aux titres liés à l'âge (ex. : -26 ans, 26-64 ans, 65 ans et +) sur présentation d'un justificatif et exclut les titres fondés sur un statut ou un profil particulier, tels que l'abonnement mensuel JOKER. Les voyageurs accompagnants ne sont pas pris en compte dans le calcul du plafonnement.
- **Formule « Abonnements mensuels et annuels » :**
  - Mensuel : 21€ (-26 ans), 47 € (26-64 ans), 35,50€ (+65 ans), 17€ (Joker)
  - Annuel : 199€ (-26 ans), 431,50€ (26-64 ans), 114,50€ (+65 ans), 114,50€ (PMR)
- **Formules « Scolaires » :**
  - 79,60€ (Mulhouse)
  - 99,50€ (Riedisheim, Bantzenheim, Chalampé, Flaxlanden, Hombourg, Niffer, Ottmarsheim, Petit Landau, Richwiller, Staffelfelden, Wittelsheim, Zillisheim, Brunstatt-Didenheim)

### 3.1.1.4 Fonctionnalités

*Sur le Compte Mobilité m2A, nous avons déployé plusieurs fonctionnalités inédites disponibles pour le partenaire Soléa :*

- **Voyager à plusieurs :** Il est possible de voyager à plusieurs, quelle que soit la formule choisie. Les passagers supplémentaires seront ajoutés en supplément des consommations personnelles de l'Utilisateur dans son décompte mensuel (post-paiement).
- **Alma – paiement en 3 fois sans frais :** lors de l'achat d'un abonnement annuel, l'Utilisateur peut choisir Alma comme moyen de paiement afin de répartir le règlement en 3 mensualités sans frais supplémentaires. Un contrat spécifique liera alors l'Utilisateur avec Alma. Plus de détails dans la section 3.3.3 Modalités et moyens de paiement.
- **Non-enregistrement de la Carte Bancaire :** Le service Soléa permet à ses utilisateurs d'accéder au service sans moyen de paiement renseigné. Lors d'un achat immédiat (abonnement, ou lors d'un crédit de cagnotte), il est possible de ne pas enregistrer sa carte bancaire. Cependant, l'enregistrement d'un moyen de paiement est obligatoire pour accéder à des services en post-paiement (facturation mensuelle différée, ex : l'achat d'un titre 1h/1voyage hors utilisation de la cagnotte).

- La fonction cagnotte permet de créditer un montant (entre 10€ et 1000€) sur le compte client, utilisable pour acheter des tickets unitaires ou abonnements Soléa, ou pour transférer de l'argent à une personne tierce, y compris un compte limité. Une fois la cagnotte créditez, son montant n'est pas remboursable. Le crédit doit être utilisé ou transféré.

**⚠️ La fonctionnalité de transfert de titres (abonnements) a été désactivée**, en lien avec la possibilité offerte à l'Utilisateur de ne pas enregistrer de carte bancaire. Chaque compte étant nominatif et personnel, les titres de transport ne peuvent plus être partagés entre différents comptes.

### 3.1.2 Vélos en libre-service

VéloCité est un service géré par l'opérateur nextbike qui permet l'accès à des vélos électriques en libre-service. 640 vélos répartis sur 64 stations seront progressivement mis à disposition des Utilisateurs à partir du 26 mars 2025 :

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mulhouse : 48 stations</li> <li>- Rixheim : 4 stations</li> <li>- Illzach : 2 stations</li> <li>- Kingersheim : 2 stations</li> <li>- m2A – Maison du Territoire (Sausheim) : 1 station</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sausheim : 1 station</li> <li>- Brunstatt-Didenheim : 2 stations</li> <li>- Wittenheim : 2 stations</li> <li>- Riedisheim : 2 stations</li> </ul> |
|---|--|

#### 3.1.2.1 Accès au service

Avec le Compte Mobilité m2A, l'utilisation d'un Vélocité est possible par deux moyens :

- en scannant le QR présent sur le vélo (ou en saisissant le code du vélo au sein de l'application)
- en badgeant la carte Compte Mobilité m2A (facultative) à l'arrière du vélo

**/!\ Si l'Utilisateur ne souhaite pas utiliser l'application mobile Compte Mobilité m2A pour emprunter un VéloCité, il devra attendre d'avoir reçu sa carte Compte Mobilité m2A pour accéder au service (sous 72h00 après sélection du service). La carte est facultative pour ce service et est envoyée sur demande de l'Utilisateur.**

#### Conditions d'accès au service :

- Le service VéloCité est réservé aux utilisateurs de 16 ans et plus. Toute inscription ou utilisation par une personne de moins de 16 ans est strictement interdite.
- L'activation du service requiert l'enregistrement d'un numéro de téléphone, unique par compte. Toute création de plusieurs comptes associés à un même numéro sera considérée comme une tentative de fraude. Dans ce cas, le Compte Mobilité m2A se réserve le droit de suspendre ou de bloquer l'ensemble des comptes concernés.

### 3.1.2.2 Tarifs

Grille Tarifaire				
Formule	Abonnement	Prix des 30 premières minutes	Prix par 30 minutes supplémentaires Chaque $\frac{1}{2}$ heure commencée est due	Réduction : < 26 ans et RSA
Sur-mesure	0€	1,5 €	Jusqu'à 3 heures de location par trajet :	-
24h	4 €			-
Mensuelle	7 €	0 € Limité à 6 trajets / jour (1,5€ à partir du 7 <sup>e</sup> trajet dans la même journée)	• 1 € par demi-heure supplémentaires	50 % sur l'abonnement
Annuelle	50 €		Un message d'alerte sera envoyé au bout de 2h00 pour t'inviter à ramener le vélo à une station officielle dans l'heure.	50 % sur l'abonnement

La souscription aux abonnements à tarifs réduits (profil RSA ou -26 ans) nécessite **la validation du profil correspondant**. Celle-ci s'effectue après vérification **de l'âge ou du statut de l'utilisateur**, sur présentation d'une pièce d'identité ou d'une attestation de droits RSA en cours de validité.

- L'achat d'un titre à tarif réduit n'est possible que **si le profil correspondant est déjà validé**.
- Si le statut n'est pas validé, l'utilisateur devra transmettre les pièces justificatives nécessaires et attendre leur validation, avant de pouvoir procéder à l'achat.

#### Fonctionnement des abonnements en mois glissant :

- Les **formules mensuelles (classiques et à profil)** sont activées immédiatement après la souscription (et validation des justificatifs) et restent valides un mois à compter de la date d'achat.
- Les **formules annuelles** suivent le même principe : elles sont activées dès la souscription (et validation des justificatifs) et restent valides pendant un an à compter de la date d'achat.

Toutes les consommations réalisées **avant l'activation** d'un abonnement (ou hors souscription d'un abonnement) seront facturées selon les tarifs de la « Formule sur-mesure ».

#### Renouvellement automatique :

L'abonnement mensuel **se renouvelle automatiquement à son échéance**. L'Utilisateur peut désactiver cette reconduction à tout moment en se rendant dans la rubrique « Mes titres » et en décochant l'option correspondante avant le dernier jour de validité de l'abonnement.

En cas de défaut de paiement ou si le profil associé à un tarif réduit (ex. : RSA, -26 ans) n'est plus valide, la reconduction automatique sera désactivée et l'abonnement ne sera pas renouvelé.

#### Utilisation des vélos :

Les vélos électriques ne sont **pas destinés à être empruntés plus de 3 heures**. En cas de vol, perte ou dégradation, Vélocité se réserve le droit de transmettre le dossier aux autorités compétentes et notamment d'appliquer des pénalités cumulatives sur votre prochaine facture, selon la grille suivante :

- **A partir de 3h : 50€ de pénalité, le vélo émettra un bip sonore et l'assistance électrique se coupera**

- **A partir de 24h : 75€ de pénalité**
- **A partir de 48h : 150€ de pénalité**

*De plus, les vélos doivent être restitués obligatoirement dans une station officielle et active. En cas de non-respect de cette règle, une pénalité de 20 € sera facturée à l'Utilisateur. Pour toute contestation, l'usager doit s'adresser à notre partenaire Vélocité.*

*/!\ nextbike se réserve le droit de suspendre le service à tout utilisateur dont l'encours mensuel atteint ou dépasse 30 €.*

#### **Facturation :**

- *Les prélèvements des consommations Vélocité sont effectués directement par l'opérateur nextbike, en charge du service.*
- *Les tentatives de prélèvement seront réalisées dans un délai maximum de 48 heures après la fin de la course.*
- *En cas d'échec de prélèvement ou d'impayé, le compte utilisateur sera automatiquement bloqué jusqu'à régularisation de la situation.*
- *Les factures des consommations Vélocité ne seront plus disponibles sur votre Compte Mobilité m2A, mais vous seront envoyées directement par le partenaire Vélocité. Vous conservez néanmoins un accès en temps réel à votre suivi de consommations au sein de l'application.*

#### **Annulations et remboursements :**

- *Toute demande d'annulation ou de remboursement relative au service Vélocité sera gérée exclusivement par l'opérateur nextbike, en charge du service, et traitée selon leurs conditions générales de vente en vigueur : par téléphone au +33 805 371 897 (appel non surtaxé, joignable 24/24h et 7/7j) ou par email à [contact@velocite-mulhouse.fr](mailto:contact@velocite-mulhouse.fr)*

#### 3.1.2.3 Fonctionnalités

##### **Pause de trajet :**

*Grâce à la fonctionnalité "Pause de trajet", l'Utilisateur peut garer temporairement son vélo lors d'un arrêt rapide (ex. : passage en boulangerie, retrait de colis...). Attention : pendant la « Pause de trajet », la location continue de tourner ! Le client devra impérativement appuyer sur le bouton prévu à cet effet.*

*/!\ Cette fonctionnalité n'est pas disponible pour les utilisateurs de la carte Compte Mobilité m2A.*

##### **Géolocalisation des vélos :**

*Le service de vélo en libre-service met à disposition des Utilisateurs des vélos équipés d'un système de géolocalisation. Ainsi, ces vélos peuvent être localisés en temps réel afin de faciliter leur disponibilité et leur restitution. L'Utilisateur accepte que la position du vélo qu'il utilise puisse être suivie à tout moment pour des raisons de gestion du service, de prévention des abus et de sécurité. Les données de géolocalisation sont traitées conformément à notre politique de confidentialité et dans le respect de la réglementation en vigueur.*

### 3.1.3 Véhicules en libre-service

*Citz est un service de location de voitures en libre-service proposant 12 stations à Mulhouse et 3 stations à Rixheim. Pour bénéficier du service Citz, 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 l'application Compte Mobilité m2A, l'Utilisateur peut s'inscrire au service Citz.*

*Au moment de l'activation du service, l'Utilisateur devra attendre la validation des pièces justificatives transmises, par Citz avant de pouvoir accéder au service.*

*Citz se réserve le droit de refuser l'accès au service à tout Utilisateur :*

- *Disposant d'un contentieux en cours,*
- *Ou ayant précédemment adopté un comportement contraire aux règles du service Citz.*

*/!\ En cas de demande de carte Compte Mobilité m2A, l'Utilisateur devra patienter au minimum 72 heures après l'activation du service pour la recevoir.*

**Les réservations devront être effectuées directement :**

- *Depuis le site internet Citz,*
- *Ou depuis l'application mobile Citz.*

*Après inscription via le Compte Mobilité m2A, l'Utilisateur pourra se connecter à l'application Citz en utilisant le même identifiant – votre adresse email - que celui de son Compte Mobilité. Il devra ensuite cliquer sur « mot de passe oublié » afin de définir son mot de passe Citz et accéder à son compte.*

**Avantages de l'inscription via le Compte Mobilité m2A :**

- *Exonération des frais d'inscription (40 € chez Citz),*
- *Accès à des tarifs préférentiels sur les réservations.*

#### **Utilisation du service Citz**

*Une fois inscrit et le service activé, l'Utilisateur peut, via la plateforme Citz :*

- *Réserver un véhicule (y compris juste avant le départ),*
- *Annuler gratuitement une réservation jusqu'à 2 heures avant l'heure prévue,*
- *Réaliser l'état des lieux du véhicule à l'aide des stickers « Vu par Citz », via l'ordinateur de bord (boîte à gants) ou par téléphone,*
- *Ouvrir et fermer le véhicule (possibilité d'utiliser la carte Compte Mobilité)*
- *Récupérer les clés dans la boîte à gants,*
- *Réserver sa place de stationnement en relevant l'arceau à l'aide de la télécommande,*
- *Effectuer le plein de carburant à l'aide de la carte prévue à cet effet lorsque le niveau est inférieur à un quart du réservoir.*

### **Facturation et suivi des consommations**

La facturation du service Citiz est gérée directement par Citiz.  
Citiz assure :

- L'émission des factures,
- Les prélèvements bancaires,
- La mise à disposition des documents de facturation dans l'espace client Citiz.

**/!\ Un moyen de paiement valide devra être enregistré sur votre espace Citiz avant réservation.**

A noter :

- Les consommations sont facturées **le jour même**, une fois le véhicule restitué et la location clôturée.
- Le suivi des consommations n'est pas mis à jour en temps réel dans le Compte Mobilité m2A,
- Pour toute question relative aux factures et prélèvements, l'Utilisateur est invité à contacter directement notre partenaire **Citiz** par téléphone au 03 88 23 73 47 ou par mail [grand-est@citiz.fr](mailto:grand-est@citiz.fr)

#### **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 : ATTENTION NOUVEAUX TARIFS AU 01/05/2024

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

A ce coût s'ajoute 0,41€/kilomètre pour les voitures de taille S, M et L (0,22€ au-delà de 100 km) et 0,51€/kilomètre pour les voitures de taille XL et XXL (0,27 au-delà de 100 km).

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

Une fois inscrit chez Citiz via le Compte Mobilité m2A, 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 m2A, l'accès au service Parkings proposé par Citivia et Indigo se fera en présentant la carte Compte Mobilité m2A 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 facturée le mois suivant par nos partenaires.*

*La liste des parkings éligibles au Compte Mobilité m2A est consultable sur l'application Compte Mobilité m2A et sur le Site.*

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

*/!\ L'Utilisateur devra attendre d'avoir reçu sa carte Compte Mobilité m2A, qui est obligatoire pour accéder au service (sous 72h après activation du service).*

#### 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.*

### 3.1.5 Location et gardiennage de vélos

#### 3.1.5.1 Accès au service

*Nos partenaires Médiacycles et m2A-Médiacycles vous proposent :*

- *Médiacycles : la location de vélos de ville, de vtt, de vtt enfant ou encore de vélos à assistance électrique, sans oublier le gardiennage de vélo au local sécurisé Médiacycles à la demi-journée, la journée, la semaine, au mois ou à l'année ainsi qu'au local gare m2A à l'année.*
- *M2A-Médiacycles : si vous résidez dans une commune m2A, la location de vélos à assistance électrique au mois.*

*Avec le Compte Mobilité m2A, l'accès à ce service se fait depuis l'application mobile dédiée pour effectuer toutes les réservations.*

*Vous pourrez (liste non exhaustive) :*

- *Réserver un vélo Médiacycles ou un vélo à assistance électrique m2A*
- *Réserver un gardiennage de vélo (au local Médiacycles)*
- *Annuler gratuitement votre réservation jusqu'à la veille de celle-ci en contactant le 03 89 45 25 98*

#### 3.1.5.2 Tarifs

*Les tarifs appliqués par Médiacycles pour la location de vélo sont les suivants :*

Type de location	Durée	Tarif
------------------	-------	-------

Vélos électriques	Journée	5€
	Semaine	15€
	Mois	45€
	Caution (pour n'importe quelle durée)	800€
VTT adulte	Demi-journée	5€
	Journée	7€
	Semaine	31€
	Mois	76€
	Caution (en cas de non-restitution)	200€
VTT enfant + casque	Demi-journée	2,50€
	Journée	4€
	Semaine	18€
	Mois	30€
	Caution (en cas de non-restitution)	200€
Vélo de ville	Demi-journée	3€
	Journée	4,50€
	Semaine	12€
	Mois	20€
	Année	150€
	Caution (en cas de non-restitution)	200€

*Les tarifs appliqués par Médiacycles pour le gardiennage de vélo sont les suivants :*

Emplacement	Durée	Tarif
Local Médiacycles	Demi-journée	1,50€
	Journée	2€
	Semaine	4€
	Mois	7€
	Année	70€

*Le tarif unique appliqué par m2A-Médiacycles pour la location mensuelle des vélos à assistance électrique m2A est de 37 € (avec 800€ de caution en cas de non-restitution).*

## 3.2 L'adhésion au Compte Mobilité m2A

### 3.2.1 Supports d'utilisation

*L'adhésion au Compte Mobilité m2A suppose à minima l'accès à Internet pour s'inscrire et pour 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 de l'ensemble des services en téléchargeant l'application mobile Compte Mobilité m2A via GooglePlayStore ou AppStore.*

*Pour l'accès à certains services, une carte Compte Mobilité m2A nominative sera attribuée et envoyée à chaque Utilisateur. Pour d'autres services, l'Utilisateur pourra en commander une. En cas de perte/vol de cette carte, l'Utilisateur en informera immédiatement le service Compte Mobilité m2A.*

### 3.2.2 Conditions d'adhésion

*L'adhésion au Compte Mobilité m2A 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 ou le cas échéant, avoir l'accord de ses tuteurs légaux.*

*L'adhésion au Compte Mobilité m2A 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 pourraient 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 m2A 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 m2A se fait en s'inscrivant au service depuis l'application mobile dédiée ou le site internet [www.compte-mobilite.fr](http://www.compte-mobilite.fr).*

**1<sup>ère</sup> étape :** l'Utilisateur renseigne son nom, son prénom, sa date de naissance, son adresse e-mail et choisit un mot de passe (8 caractères comprenant au moins une majuscule, une minuscule, un chiffre et un caractère spécial parmi @#\$!%\*?&.,+#+:\_;/) qu'il renseigne deux fois.

*Un code est envoyé par email à l'adresse choisie afin de la vérifier.*

*Une fois l'adresse vérifiée, l'Utilisateur doit accepter les Conditions Générales de d'Utilisation du Compte Mobilité m2A et peut choisir de recevoir les actualités du Compte Mobilité m2A.*

**2<sup>ème</sup> étape :** l'Utilisateur active les services auxquels il souhaite avoir accès.

**3<sup>ème</sup> étape :** l'Utilisateur renseigne les coordonnées de sa carte bancaire (à l'exception du service Bus & Tram : le client a la possibilité peut accéder à la boutique et acheter des titres en prépaiement sans enregistrer sa carte bancaire, cf paragraphe 3.1.1.1)

**4<sup>ème</sup> étape :** l'Utilisateur renseigne ses coordonnées personnelles à savoir sa civilité, son adresse postale complète et son numéro de téléphone. Un code est envoyé par SMS pour vérifier le numéro de téléphone.

L'utilisateur doit accepter les conditions spécifiques d'utilisation et/ou de vente de ces Partenaires pour activer le service.

**5<sup>ème</sup> étape :** Certains services nécessitent des informations complémentaires.

Pour les services VéloCité et Citiz qui peuvent être utilisés avec la carte Compte Mobilité m2A, l'Utilisateur choisit un code secret à 4 chiffres (uniquement s'il a commandé la carte).

Pour Citiz, l'Utilisateur devra ajouter une photographie de sa pièce d'identité, un selfie tenant sa pièce d'identité, un justificatif de moins de 3 mois, son permis de conduire recto et verso et indiquer le numéro et la date d'émission de son permis de conduire.

Pour Soléa, l'Utilisateur qui achète un abonnement mensuel ou annuel à tarif réduit devra ajouter une photographie de sa pièce d'identité et selon l'abonnement, un justificatif de domicile de moins de 3 mois et un extrait du livret de famille.

L'Utilisateur qui utilise les tickets 1 voyage – 1 heure pourra également ajouter sa pièce d'identité pour être plafonné au tarif de l'abonnement auquel il peut prétendre.

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 m2A par écrit (cf. article 1.2), de l'utilisation non autorisée de son Compte Personnel et à modifier son mot de passe.

### 3.3 Achats, consommations et paiements

#### 3.3.1 Enrôlement

Pour accéder à certains Services Partenaires comme VéloCité, Citiz, Médiacycles, Citivia, Indigo et Izivia, l'Utilisateur doit impérativement saisir les coordonnées de sa carte bancaire dans l'application.

Seul le service Soléa offre la possibilité d'acheter un abonnement ou de créditer sa cagnotte sans renseigner de moyen de paiement. Dans ce cas, il ne pourra utiliser aucun autre service.

Lors de l'enrôlement, une demande d'autorisation de paiement d'un montant de 0€ et une validation 3D secure peuvent être nécessaires pour valider la carte.

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 ses services seront suspendus.

À tout moment, l'Utilisateur peut modifier les coordonnées de sa carte bancaire dans l'application via le menu Compte / Moyen de paiement / Carte bancaire. Il devra ajouter la nouvelle carte bancaire et

*ensuite seulement supprimer l'ancienne s'il le souhaite. En effet, il n'est pas possible de supprimer l'unique carte bancaire du compte.*

*Comme indiqué ci-dessus, 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 m2A. Les clôtures de compte ne sont pas automatiques. Nous vérifions avant toute suppression définitive que l'utilisateur n'a pas de dette ou de consommations en cours.*

*Les données de la carte bancaire sont stockées exclusivement sur une plateforme de traitement de paiements en ligne (Stripe) répondant aux contraintes sécuritaires applicables.*

### **3.3.2 Suivi des achats et des consommations**

*L'Utilisateur dispose sur l'Application et sur le Site d'une fonctionnalité de [Suivi] lui permettant de connaître sa consommation de services depuis son inscription. 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.*

### **3.3.3 Modalités et moyens de paiement**

*Nous proposons 3 modalités de paiement, disponibles en fonction des produits ou des services achetés/consommés.*

#### **Paiement immédiat**

*Cela concerne l'achat d'abonnement en prépaiement (comme pour les services Soléa et Vélocité), ainsi que l'alimentation de la cagnotte.*

#### **Paiement en plusieurs fois :**

*Cela concerne l'achat d'abonnement annuel Soléa en **3 fois sans frais** grâce à un partenariat avec le prestataire Alma.*

- Conditions d'éligibilité :**

- *Le paiement en 3 fois sans frais est réservé aux personnes majeures résidant en France, titulaires d'une carte bancaire Visa ou Mastercard émise par un établissement domicilié dans l'Union Européenne. Dans le cas d'un achat destiné à un utilisateur de moins de 18 ans :*
  - o *Bien que le compte doive être ouvert au nom de l'enfant, l'achat ne peut être réalisé qu'en présence d'un représentant majeur.*
  - o *Lors de la redirection vers le site Alma, les informations personnelles et bancaires renseignées doivent impérativement appartenir à l'accompagnant majeur titulaire de la carte bancaire.*

- *Si l'option de paiement en plusieurs fois via Alma est choisie, le contrat de financement est exclusivement établi entre Alma et le majeur ayant effectué l'achat.*
  - *En conséquence, le Compte Mobilité décline toute responsabilité en cas de litige ou d'usage non conforme.*
- *Cette facilité de paiement s'applique uniquement aux **abonnements annuels Soléa** achetés via l'application Compte Mobilité m2A.*
- *Le montant de la transaction doit respecter les seuils fixés par Alma. En cas de refus du financement, l'abonnement annuel devra être réglé en une seule fois.*
- **Modalités :**
  - *Lors du paiement de son abonnement annuel, l'Utilisateur peut sélectionner l'option « Paiement en 3 fois avec Alma ».*
  - *Le montant total est réparti en trois échéances égales : la première est débitée immédiatement, les suivantes à 30 et 60 jours.*
  - *Le service de paiement en plusieurs fois est opéré exclusivement par Alma. En choisissant cette option, l'Utilisateur accepte sans réserve les **conditions générales d'utilisation d'Alma**, accessibles lors de la validation de l'achat sur la plateforme Alma.*
- **Engagement :**
  - *L'Utilisateur s'engage à honorer les échéances prévues selon le calendrier défini par Alma.*
  - *En cas d'incident de paiement, les modalités de régularisation et les éventuels frais appliqués sont définies par Alma. Le Compte Mobilité m2A et le partenaire Soléa ne sauraient être tenue responsable d'un refus de financement ou d'un défaut de paiement survenu dans le cadre de cette option.*

**Postpaiement ou paiement différé :**

*Cela concerne l'ensemble des autres consommations et usages via le Compte Mobilité m2A comme les tickets 1 voyage 1 heure Soléa, les trajets Vélocité, les locations Citiz, les locations Médiacycles, etc.*

*En fonction de ces 3 modalités de paiement, plusieurs moyens de paiement sont proposés :*

	Paiement immédiat	Paiement en 3 fois	Postpaiement
Carte bancaire	x		x
ApplePay	x		
GooglePay	x		
Cagnotte	x		
Alma		x	

### 3.3.4 Offre promotionnelle

Le Compte Mobilité m2A peut ponctuellement proposer des offres promotionnelles sur les produits et services disponibles sur l'application mobile.

Il peut proposer des tarifs réduits mais aussi proposer des **codes promotionnels** permettant à l'Utilisateur de bénéficier d'une réduction sur un achat en prépaiement.

**Conditions d'utilisation d'un code promotionnel :**

- Les codes promotionnels sont utilisables sur les produits définis par l'offre du moment, pendant leur période de validité. L'ensemble des conditions seront toujours disponibles sur le site [www.compte-mobilite.fr](http://www.compte-mobilite.fr)
- Les codes ne sont **ni cumulables, ni rétroactifs, ni échangeables contre de l'argent ou tout autre avantage**
- En cas d'annulation de la vente pour laquelle un code promotionnel a été utilisé, la **réduction appliquée n'est ni remboursable ni transférable**.

**Modalités d'application :**

- Le code doit être saisi au moment de la validation du panier, avant le paiement, dans l'encart « Bon de réduction » prévu à cet effet
- Le montant de la réduction est automatiquement déduit du tarif total affiché.

**Limitations :**

- Soléa se réserve le droit de suspendre ou d'annuler un code promotionnel en cas d'usage frauduleux ou abusif.
- Certaines promotions peuvent être **réservées à des profils spécifiques** (nouveaux utilisateurs, étudiants, habitants de certaines communes, etc.). Les conditions d'éligibilité seront précisées lors de la communication du code et disponibles sur le site [www.compte-mobilite.fr](http://www.compte-mobilite.fr)

### 3.3.5 Décompte

Le Compte Mobilité m2A donne accès mensuellement à un décompte à l'Utilisateur. Ce décompte est émis entre le 10 et le 15 de chaque mois et le montant des consommations facturées en post-paiement est prélevé automatiquement (ces dates peuvent varier en fonction des jours ouvrés). Le décompte Compte Mobilité m2A compile l'ensemble des reçus des Services Partenaires qui récapitulent les consommations effectuées par l'Utilisateur le mois précédent.

Les consommations en prépaiement, comme les abonnements Soléa et Vélocité, sont présents sur le décompte mais ont déjà été prélevés au moment de l'achat.

### 3.3.6 Reçu

Le Compte Mobilité m2A donne également accès à un reçu des commandes en pré-paiement. Pour les abonnements mensuels et annuels, l'Utilisateur disposera d'un reçu dès l'achat dans le menu [Commandes] de son application ou de son espace personnel sur le Site.

### 3.3.7 Contestation

*L'Utilisateur peut contester le décompte global ou le reçu d'un des Partenaires en contactant le partenaire (cf. article 4.1). 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.*

### 3.3.8 Impayé

*Lors du rejet d'un paiement carte bancaire présenté par le Compte Mobilité m2A, le Service Compte Mobilité m2A notifie l'Utilisateur de son impayé et les accès à tous les services sont immédiatement suspendus. L'Utilisateur doit alors régulariser ses consommations depuis son application pour accéder à nouveau aux services. 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 [Compte] et en cliquant sur la rubrique [Supprimer mon compte].*

*La résiliation prendra effet le mois suivant la demande de résiliation, suite à la dernière facturation., si le compte client ne présente aucun impayé. L'Utilisateur reste redevable de l'ensemble des consommations d'usage.*

### 3.4.2 Suspension ou Suppression 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 m2A est suspendu. En l'absence de régularisation après mise en demeure, le Compte Personnel de l'Utilisateur est supprimé 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 m2A (cf article 3.5)*
- *création de plusieurs compte afin de ne pas avoir à régulariser les dettes ou consommations en cours*

*De fait, dès le premier échec de prélèvement, le Service Compte Mobilité m2A 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 regularisé sa situation, le Compte Mobilité m2A 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 mensuelles forfaitaires restantes. Le Service Compte Mobilité m2A se réserve le droit de recouvrer en justice le montant de sa créance.*

*Le Service Compte Mobilité m2A 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 m2A ou l'un de ses Partenaires.*

*Toute utilisation frauduleuse du Compte Mobilité m2A (falsification, contrefaçon, compte en doublon, mauvais payeur...) constatée par le Service Compte Mobilité m2A ou l'un de ses Partenaires entraîne la suspension 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 m2A resteront acquises au Compte Mobilité m2A à titre de pénalités.*

### **3.6 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 m2A.*

*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 m2A suite à une facturation du sinistre ou de la pénalité émise par le/les Partenaire(s) concerné(s).*

### **3.7 Eléments de preuve**

*Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste des Partenaires du Compte Mobilité m2A, les données conservées dans les systèmes d'information de chacun des Partenaires, notamment le système Compte Mobilité m2A, 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.*

### **3.8 Droit de rétractation**

*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 à partir du moment où un des services ci-après a été utilisé :*

- *La validation/activation d'un titre de transport (ticket ou abonnement) avec notre partenaire Soléa*
- *L'utilisation d'un vélo en libre-service avec notre partenaire VéloCité ou l'achat d'un abonnement si le service a déjà été utilisé*
- *Le stationnement dans un parking avec nos partenaires Citivia et Indigo*
- *L'utilisation d'une voiture en libre-service avec notre partenaire Citiz*
- *La location d'un vélo ou la réservation d'un gardiennage avec notre partenaire Médiacycles*
- *L'utilisation d'une borne de recharge avec notre partenaire Izivia*

---

## **4 Réclamations et règlement des litiges**

### **4.1 Réclamations**

*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 : 0 805 371 897*
- *Citivia : 03 89 43 87 67*
- *Indigo : 03 89 45 47 37*
- *Médiacycles : 03 89 45 25 98*

*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 m2A :*

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

*Toutes les réclamations reçues via le formulaire de contact, envoyées directement à l'adresse [contact@compte-mobilite.fr](mailto:contact@compte-mobilite.fr) ou réceptionnées par téléphone seront traitées dans les meilleurs délais. Nous mettons également à votre disposition une FAQ pour répondre aux questions les plus fréquemment posées sur notre site Internet.*

## 4.2 Règlement des litiges

Dans le cas où la réponse apportée à votre réclamation n'est pas satisfaisante, vous pouvez faire appel à la Médiation Tourisme et Voyage via le lien suivant : <https://www.mtv.travel/je-saisis-le-mEDIATEUR/>.

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 m2A 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 m2A, 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 m2A », le Responsable de traitement est :

MULHOUSE ALSACE AGGLOMERATION (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 m2A, 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 m2A.

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 m2A 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 m2A et aux Services Partenaires, l'Utilisateur renseigne les données personnelles suivantes : adresse email, mot de passe, civilité, nom, prénom, date de naissance, adresse postale. Des données personnelles complémentaires pourront être recueillies pour l'accès à certains Services Partenaires (cf. article 3.2 – 4<sup>ème</sup> étape).*

**- Données fournies par l'Utilisateur lors de l'utilisation du Compte Mobilité m2A :** *Dans le cadre de la participation de l'Utilisateur à des enquêtes, promotions ou concours proposés par le Compte Mobilité m2A 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 m2A :** *Lorsque l'Utilisateur utilise le Compte Mobilité m2A, des données sont automatiquement collectées notamment concernant l'usage du Compte Mobilité m2A. 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 m2A 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 m2A.*

*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 m2A 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 m2A 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 m2A 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 m2A 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 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 m2A, 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](mailto:donneespersonnelles@mulhouse-alsace.fr)*
- *soit par courrier postal 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 traitées 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 m2A 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.*

### **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 évènement hors du contrôle du Service Compte Mobilité m2A 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.*

*L'Utilisateur déclare accepter les caractéristiques et les limites d'internet et reconnaît qu'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 m2A.*

## **7.4 Informations sur l'Application et le Site**

*M2A et le Service Compte Mobilité m2A 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'entièvre 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 m2A 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 m2A 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 m2A 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 le 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 oblitératrice 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 m2A).

## **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 m2A) 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 n'a pas informé le conducteur préalablement.

La validation des titres dématérialisés (m'ticket ou ticket disponible sur l'application Compte Mobilité m2A) 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 m2A :**

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 reste 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 m2A via l'application Compte Mobilité m2A. L'abonnement souscrit depuis le Compte Mobilité m2A 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. Il devra également s'assurer d'être préalablement connecté à son application

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 m2A) 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 m2A) 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 incommodant

#### **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 asservis 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 pourvoir 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](http://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'entièbre 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 vélosmoteurs 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 détritus 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**

### **§ 1 Champ d'application et objet des présentes conditions générales (CG)**

1. nextbike France SAS ("fournisseur" ou "nextbike") loue des vélos, des vélos électriques et des vélos-cargos à des clients inscrits ("client") dans différentes villes ("zones d'utilisation", "systèmes"), dans la mesure où ils sont disponibles. Les présentes conditions générales régissent la relation entre nextbike et le client respectif en ce qui concerne l'enregistrement (contrat-cadre, création d'un compte client) ainsi que les conditions lors de la conclusion de contrats de location individuels (location). Les paragraphes 1 à 8 règlent les droits et obligations relatifs à l'utilisation et à la location de vélos de location. Les paragraphes 9 à 20 régissent la relation commerciale entre nextbike en tant qu'exploitant du système de location de vélos et le client.
2. La location et la restitution sont possibles via l'application pour smartphone, au terminal de location, en personne chez les partenaires de coopération ou par téléphone.
3. Les contrats sont conclus en français.
4. Une vue d'ensemble des différents sites peut être consultée sur [www.velocite-mulhouse.fr](http://www.velocite-mulhouse.fr). En cas d'utilisation d'un système nextbike pour lequel des conditions autres que les présentes s'appliquent, le client sera informé de la validité d'autres conditions générales.

### **§ 2 Enregistrement et confirmation**

1. Le client peut demander à s'inscrire ("demande") via l'application pour smartphone et le site web. Seules les personnes ayant atteint l'âge de 16 ans au moment de l'enregistrement peuvent être clientes. S'il existe des exceptions à cette règle, elles seront signalées sur les sites web des différents domaines d'utilisation.
2. Après avoir transmis les données personnelles pertinentes, le prestataire décide d'accepter ou non la demande de conclusion d'un accord-cadre. La demande est acceptée par le biais d'une notification d'activation. Celle-ci peut se faire verbalement, par écrit, par e-mail ou par SMS. Lorsque l'enregistrement est terminé avec succès, un contrat-cadre est conclu entre le client et nextbike et le client reçoit un compte client.
3. Lors de l'enregistrement, le client reçoit un numéro d'identification personnel (PIN), qu'il peut utiliser pour se connecter à l'application smartphone et à son compte client en ligne et conclure des contrats de location.
4. L'inscription en tant que client est gratuite. Pour les trajets payants, un moyen de paiement valide doit être déposé avant le début du trajet. Pour vérifier le mode de paiement, un crédit initial de 1 € est débité, qui est crédité sur le compte client et compensé par les frais de location encourus lors de l'utilisation. En fonction du tarif choisi, le fournisseur est en droit d'augmenter régulièrement les frais de location. Le montant de ces frais peut être demandé par téléphone ou consulté dans l'appli nextbike sous l'onglet "Prix" ou sur le site Internet respectif du système de location.
5. Le client est tenu d'informer immédiatement nextbike de toute modification de ses données personnelles et de ses données nécessaires à la facturation survenant au cours de la relation commerciale.

### **§ 3 Début et durée du contrat de location**

1. La location payante d'un vélo de location commence lorsque nextbike communique au client le code de l'antivol à combinaison ou lorsque le vélo est ouvert dans l'application nextbike.
2. Le client informe le prestataire de son intention de mettre fin à la location (conformément aux exigences formelles de l'article 8, paragraphe 5) avec . 5). Lorsque nextbike reçoit cette notification de retour et que le processus de retour est terminé, la période de location et donc le calcul des frais de location pour le client prennent fin. La procédure de retour est terminée lorsque le client a reçu la confirmation de retour de nextbike. En cas de problème, le service clientèle doit être informé immédiatement par le biais de la hotline de service.

3. Si le client loue un vélo pour une durée supérieure à 24 heures, il doit s'acquitter des frais suivants

>24h : 75 EUR

>48h : 100 EUR

>7 jours : 150 EUR

#### § 4 Limite de location

En principe, chaque client peut louer simultanément jusqu'à quatre vélos dans le système de location de vélos en utilisant ses données d'utilisateur (s'il y a des exceptions, cela sera indiqué sur les sites web des différents domaines d'utilisation). Au cas par cas et en fonction de la disponibilité, un accord différent avec nextbike est possible.

#### § 5 Conditions d'utilisation

1. Les vélos de location ne peuvent pas être utilisés :

- a. par des personnes âgées de moins de 16 ans, à moins que les conditions d'utilisation de la zone d'utilisation concernée ne permettent de conclure un contrat avec une personne n'ayant pas encore atteint l'âge de 18 ans. Les conditions d'utilisation applicables peuvent être consultées sur les sites web respectifs des différents systèmes,
  - b. pour le transport de passagers, en particulier d'enfants en bas âge (exception : vélos de transport pour enfants jusqu'à 7 ans ; dans ce cas, les enfants transportés doivent être attachés à l'aide de la ceinture prévue à cet effet),
  - c. pour les voyages hors de France, sauf accord de nextbike,
  - d. pour la sous-location,
  - e. par des clients qui sont sous l'influence de l'alcool ou de drogues (taux d'alcoolémie zéro).
- f. Lors de l'utilisation des bicyclettes par vent fort et tempête ou en présence d'autres conditions météorologiques susceptibles d'affecter la sécurité de la conduite, il convient de noter que les effets des conditions météorologiques sont ressentis plus fortement par le cycliste qu'avec une bicyclette normale, en raison des panneaux publicitaires qui sont montés sur la bicyclette.
2. Les vélos de location ne peuvent en aucun cas être utilisés les mains libres.
  3. Il est interdit d'utiliser le panier de transport des vélos de location de manière inappropriée ; en particulier, la charge autorisée de 5 kg ne doit pas être dépassée. En outre, le client doit veiller à ce que les objets soient

correctement fixés lors du transport. Les aires de chargement des vélos de transport peuvent être chargées d'une charge maximale de 70 kg.

4. Il est interdit d'apporter des modifications au vélo de location ou d'attacher le vélo de location avec un antivol autre que celui fourni par nextbike.

5. Après avoir reçu l'avis de restitution du vélo de location usagé, le client ne peut plus utiliser le vélo de location. Pour que ce client puisse à nouveau utiliser le vélo de location en question, il doit le louer à nouveau.

6. Le client n'est pas autorisé à modifier le code de la serrure à combinaison ou à le transmettre à des tiers.

7. Si un client permet à un tiers d'utiliser un vélo de location qu'il a loué, le client doit veiller à ce que le tiers respecte les dispositions des présentes conditions générales comme un client. Le client doit représenter les actions du tiers auprès de nextbike comme s'il s'agissait de ses propres actions. Lors de la remise du vélo à un tiers, il est particulièrement important de s'assurer que la personne est âgée de plus de 18 ans.

#### § 6 État du vélo de location

1. Avant la location, le client doit se familiariser avec le fonctionnement général du vélo de location. En cas de défaut ou d'altération manifeste du fonctionnement au début de l'utilisation, ou si un tel défaut ou une telle altération survient pendant l'utilisation, le client doit en informer immédiatement le fournisseur et cesser immédiatement d'utiliser le vélo de location. Si le vélo de location présente un défaut après la location et avant le début du voyage, la location sera annulée par le prestataire.

2. Les défauts évidents tels que les dommages aux pneus, aux jantes ou au changement de vitesse doivent être signalés immédiatement. Si le vélo est trouvé non verrouillé, le client est également tenu de le signaler à nextbike.

#### § 7 Stationnement du vélo de location

1. Le vélo de location doit être garé à un endroit bien visible. Lors de chaque stationnement, le client s'engage à veiller à ce que le vélo de location ne nuise pas à la sécurité du trafic, ne gêne pas les autres usagers de la route et n'endommage pas les véhicules et autres objets. Dans tous les cas, il faut utiliser le support intégré du vélo de location pour le garer ou pousser le vélo dans un support prévu à cet effet dans la station correspondante.

2. En particulier, le vélo de location ne peut être ni garé ni laissé :

a. aux feux de signalisation,

b. aux distributeurs de tickets de stationnement ou aux parcmètres,

c. sur les panneaux de signalisation,

d. sur les trottoirs si la largeur de passage est inférieure à 1,50 m,

e. devant, sur et dans les voies de secours et les zones d'accès des pompiers,

f. si cela masque la publicité stationnaire d'un tiers.

g. en se connectant aux clôtures des maisons et installations privées ou publiques

h. sur les quais des trains et des bus des transports publics

- i. dans les garages à vélos publics
  - j. dans les bâtiments, les arrière-cours ou les véhicules
  - k. sur les systèmes de guidage pour aveugles
  - l. sur ou devant les boîtes aux lettres
  - m. devant les portes et les portails ou dans leur zone d'oscillation
  - n. dans ou devant les entrées
3. Le vélo de location doit être correctement et solidement verrouillé, même si le client ne le gare que temporairement. Vous trouverez de plus amples informations dans notre FAQ
4. Les vélos de location ne peuvent être garés sur un terrain non public que si le propriétaire ou la personne autorisée en donne l'autorisation.
5. En cas de violation fautive des paragraphes 1 à 4, le client s'engage à payer une pénalité contractuelle de 20,00 euros. L'exercice d'un droit à des dommages-intérêts allant au-delà de la peine contractuelle demeure expressément réservé.

#### § 8 Règlements sur les retours

- 1. La restitution des vélos de location en dehors de la zone d'utilisation définie n'est généralement pas autorisée. En principe, la zone d'utilisation est définie comme la ville dans laquelle le vélo est loué.
- 2. Le vélo doit être garé dans un endroit bien visible. Pour restituer le vélo, il doit être garé et verrouillé aux emplacements ou stations publiés sur internet ou dans l'application smartphone.
- 3. Dans les villes dotées de zones flexibles, qui peuvent être visualisées sur la carte dans l'application nextbike, un retour à l'intérieur de cette zone flexibles est possible selon la description sur le site web du système respectif.
- 4. Les vélos ne peuvent pas être restitués dans les parcs/espaces verts ou sur des terrains non publics.
- 5. Le client est tenu d'informer le prestataire de la résiliation du contrat de location par téléphone, sur Internet, via l'application pour smartphone, à la borne de location ou via BikeComputer et d'indiquer le lieu exact (nom ou numéro de la station ou coordonnées GPS, coin de rue ou adresse) ou (si la restitution a lieu automatiquement après la fermeture du cadenas) de vérifier dans l'application si la restitution automatique s'est déroulée avec succès.
- 6. Si le client restitue le vélo de location en violation des dispositions des paragraphes 1 à 4, s'il fournit des informations erronées sur l'emplacement ou s'il oublie de verrouiller le vélo, le client s'engage à payer une pénalité contractuelle de 20,00 euros. Nextbike se réserve expressément le droit de faire valoir une demande de dommages et intérêts allant au-delà de la pénalité contractuelle.

#### § 9 Responsabilité du prestataire

- 1. En cas de défauts survenus après la conclusion du contrat, nextbike est responsable envers le client, conformément aux dispositions légales, en cas d'intention ou de négligence grave de la part de nextbike, d'un représentant ou d'un auxiliaire d'exécution. Par ailleurs, nextbike n'est responsable qu'en cas d'atteinte à la vie, au corps, à la santé ou en cas de violation fautive d'obligations contractuelles essentielles. La

demande de dommages et intérêts pour violation d'obligations contractuelles essentielles est limitée aux dommages prévisibles typiques du contrat. Dans le cas contraire, la responsabilité de nextbike est exclue.

2. Le fournisseur n'est pas responsable en cas d'utilisation non autorisée et/ou non autorisée du vélo de location conformément à la section 5. Sauf si le dommage est dû à un comportement intentionnel ou à une négligence grave de la part de nextbike ou si le dommage se serait produit indépendamment de l'utilisation non autorisée.

#### § 10 Responsabilité du client

1. Le client est responsable de tous les dommages qu'il a causés de manière fautive. Les droits de recours de l'assureur responsabilité civile de nextbike à l'encontre du client restent inchangés.

2. Le client doit immédiatement signaler le vol d'un vélo de location pendant la période de location.

3. En cas de disparition du vélo sans justification à partir du début de la location, le client doit payer une amende de € 800,00.

#### § 11 Comportement en cas d'accident

Les accidents doivent être signalés immédiatement. Si, outre le client, d'autres personnes ou des biens appartenant à des tiers sont impliqués dans l'accident, le client est également tenu d'en informer la police. Si le client ne respecte pas cette obligation de déclaration de manière fautive, il est responsable des dommages causés au prestataire par la violation de cette obligation.

#### § 12 Utilisation des cartes de client

1. Si le client utilise comme moyen d'accès une carte de client émise par un partenaire de coopération, il accepte, lors de la première utilisation de cette carte, que nextbike demande au partenaire de coopération toutes les données nécessaires aux processus commerciaux.

2. Si la validité de la carte client du partenaire de coopération expire, le compte client de nextbike est désactivé si aucun moyen de paiement n'est enregistré. Après avoir fourni un moyen de paiement valide, le client peut à nouveau utiliser le service du fournisseur.

#### § 13 Confidentialité des données personnelles des utilisateurs

1. Le client doit veiller à ce que ses données personnelles d'utilisateur, en particulier son mot de passe personnel (PIN), soient protégées contre tout accès non autorisé par des tiers.

2. Le fournisseur signale expressément qu'aucun de ses employés n'est autorisé à demander le mot de passe.

3. Le client peut modifier ses données d'utilisateur à tout moment et aussi souvent qu'il le souhaite. Si le client a connaissance d'indices d'utilisation abusive de ses données d'utilisateur personnelles, il est tenu d'en informer immédiatement nextbike.

#### § 14 Paiement et prix

1. Le client s'engage à payer les prix de location applicables dans le système de location concerné. Il s'agit du prix total, qui inclut la taxe de vente légale. Le prix de location est dû à la résiliation du contrat de location. Les prix de location respectifs sont affichés au client dans l'application nextbike sous l'onglet "Prix".

2. Si le client résilie son compte client (voir chiffre 17), le tarif spécial réservé pour ce compte client est automatiquement résilié dans les plus brefs délais. Le droit à la résiliation extraordinaire reste inchangé.

3. La résiliation d'un tarif spécial n'entraîne pas automatiquement la suppression du compte client auprès de nextbike. Si le client le souhaite, il peut résilier son compte client conformément aux dispositions de l'article 17.

#### § 15 Paiement et retard de paiement

1. Le client est tenu de payer les frais en utilisant un mode de paiement qu'il peut sélectionner lors de l'enregistrement. Le client peut à tout moment modifier le mode de paiement enregistré dans son compte client.

2. Si un prélèvement automatique n'est pas honoré en raison d'un manque de fonds dont le client est responsable ou pour d'autres raisons dont le client est responsable, le prestataire facturera les frais supplémentaires encourus.

3. Si le client est en défaut, des intérêts seront facturés, sous réserve de l'application de dommages-intérêts supplémentaires pour défaut de paiement. Les frais de rappel sont également calculés en fonction de l'effort fourni.

4. Si le client accuse un retard de paiement d'au moins deux mois ou d'un montant d'au moins 15 €, nextbike est en droit d'exiger l'exigibilité immédiate de toutes les créances à l'égard du client et d'interrompre les prestations contractuelles jusqu'à ce que le client se soit acquitté de l'ensemble de ses obligations.

#### § 16 Facturation, liste des trajets et tests

1. Le prestataire facture au client des frais selon les prix respectifs, qui sont affichés au client dans l'appli nextbike sous l'onglet "Prix" et qui s'appliquent dans le système de location respectif dans lequel le client a loué. Le client peut consulter les processus terminés, y compris les informations relatives aux coûts et à la durée, dans le compte client [www.velocite-mulhouse.fr](http://www.velocite-mulhouse.fr) et dans l'appli. Cette liste de toutes les transactions de location effectuées ne comprend pas les transactions extraordinairement facturées qui ne peuvent pas être enregistrées automatiquement (par exemple les frais de service en raison d'une utilisation non contractuelle).

2. Le débit se fait automatiquement. nextbike se réserve toutefois le droit de demander aux clients de payer les montants impayés par écrit ou par téléphone.

3. Les objections aux frais en faveur du prestataire doivent être formulées sous forme de texte dans les 30 jours suivant la facturation. Les créances du client après l'expiration du délai restent inchangées, même en cas de contestation justifiée. Les créances de remboursement du client sont créditées sur son compte client et imputées sur la prochaine créance due, à moins que le client ne donne d'autres instructions.

#### § 17 Résiliation

Les deux parties contractantes peuvent mettre fin à la relation contractuelle cadre (compte client) à tout moment, moyennant un préavis de deux semaines. Le droit de résiliation extraordinaire reste inchangé. Le client peut résilier son compte client sur Internet à l'adresse [www.velocite-mulhouse.fr](http://www.velocite-mulhouse.fr) ou par notification sous forme de texte.

#### § 18 Modifications des conditions générales, adaptation des redevances

Les modifications des conditions générales ne sont autorisées que si elles ne changent pas fondamentalement la structure du contrat, en particulier si la relation d'équivalence entre la prestation et la contrepartie n'est pas modifiée au détriment du client. Elles sont notamment autorisées lorsqu'une lacune dans la réglementation ou une perturbation de la relation d'équivalence survient ultérieurement, par

exemple en raison de modifications de la situation juridique, de la jurisprudence ou des conditions du marché ou en raison de nouveaux développements techniques. nextbike se réserve le droit d'adapter les prix. Cette modification est effectuée de manière discrétionnaire et n'est possible que si et dans la mesure où il y a des augmentations de coûts vérifiables dans les segments de rémunération pertinents pour nextbike (en particulier les coûts d'assurance, le financement, les coûts d'approvisionnement, les coûts de personnel, les impôts, l'entretien et le nettoyage) par rapport aux prix au moment de la conclusion du contrat ou de la dernière modification, etc. La modification des prix intervient dans le cadre et pour compenser les augmentations de coûts correspondantes. Les modifications des conditions générales et des prix sont communiquées au client sous forme de texte ou par courrier électronique au moins six semaines avant la modification. Les modifications sont considérées comme approuvées si le client ne s'y oppose pas par écrit ou par e-mail dans un délai d'un mois à compter de la notification. Nextbike signalera expressément cette conséquence juridique lors de l'annonce. Si le client n'exerce pas ce droit, le contrat se poursuivra aux conditions ou prix modifiés. Si le client s'y oppose, chaque partie a le droit de résilier le contrat avec un préavis de dix jours par e-mail ou par texte.

#### § 19 Protection des données

1. nextbike collecte, traite, utilise et stocke les données personnelles du client dans la mesure où cela est nécessaire pour fournir les services proposés, pour exécuter la relation contractuelle avec le client ou à d'autres fins prévues par la loi. nextbike s'engage à utiliser ces données exclusivement conformément aux dispositions du Règlement général sur la protection des données.
2. En cas d'infraction administrative ou de procédure pénale, nextbike est en droit de transmettre aux autorités les informations relatives au client, en particulier son adresse, dans la mesure où cela s'avère nécessaire.
3. Pour effectuer le paiement, les données spécifiques au client sont transmises à nos prestataires de services de paiement pour vérification et facturation ultérieure des frais de location. Après l'enregistrement, les informations ne sont plus visibles pour les employés de nextbike.
4. Pour plus d'informations sur le traitement des données personnelles, veuillez consulter notre règlement sur la protection des données (sous l'onglet "Protection des données" dans l'application ou sur l'internet <https://velocite-mulhouse.fr/fr/declaration-de-confidentialite/>).

#### § 20 Divers

1. Le droit français s'applique.
2. Il n'y a pas d'autres accords verbaux.

Service d'assistance téléphonique : +33 805 371 897

Courriel : [contact@velocite-mulhouse.fr](mailto:contact@velocite-mulhouse.fr)

Internet : [www.velocite-mulhouse.fr](http://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, étant précisé que la souscription d'un contrat auprès d'un opérateur donne la possibilité, au-delà de trois mois d'inscription, d'utiliser les véhicules proposés par les autres opérateurs du réseau (utilisation croisée). 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](http://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.
2. Les assurances, l'entretien, les emplacements de stationnement pour les véhicules Citiz, le carburant pour les véhicules thermiques et hybrides et les dépenses d'énergies pour les véhicules électriques sont compris dans le prix.
3. La circulation des véhicules est limitée aux pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Croatie, Danemark, Espagne, France métropolitaine (hors DOM-TOM), Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Luxembourg, Monaco, Norvège, Pays Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Royaume-Uni, Slovaquie, Suède, Slovénie et Suisse. Les demandes d'utilisation de véhicules en dehors de ces pays devront faire l'objet d'une autorisation spécifique de la part de l'opérateur.
4. Le/la locataire s'engage à respecter les différentes conditions, obligations et procédure du présent contrat.
5. Le contrat, les annexes (« tarifs », « en cas d'accident », « autres frais applicables », « 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.
6. 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 tous les 3 mois. 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 REQUISSES 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 désigné-es par les personnes physiques et les personnes morales. Ils/elles sont soumis-es aux mêmes obligations.
2. Le/la locataire doit avoir pris connaissance des présentes conditions générales d'utilisation et les avoir acceptées et signées.
3. En vertu de l'article L 221-28 du Code de la consommation, le/la locataire ne bénéficie pas du droit de rétractation après son inscription. De ce fait, les frais d'inscription ne peuvent donner lieu à un remboursement si le/la locataire souhaite se désinscrire.
4. Les coordonnées postales et téléphoniques sont demandées au/à la locataire au moment de son inscription à des fins d'accompagnement dans l'utilisation du service et non pas à des fins de démarchage commercial. Cependant, et en vertu de l'article L223-2 du Code de la consommation, le/la locataire a la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.
5. 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.
6. Le/la locataire doit être âgé-e 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 de véhicule choisie au moment de la prise de possession du véhicule.
7. 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'un-e ayant-droit au service.
8. 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.
9. L'inscription est subordonnée à la fourniture des pièces suivantes :
  - 9.1 Pour les personnes physiques :
    - une copie du permis de conduire de tous les conducteurs/trices associé-e-s au contrat.
    - un justificatif de domicile de moins de 3 mois (gaz, électricité, téléphone fixe, internet, quittance de loyer).
    - un relevé d'identité bancaire.

- le cas échéant, un relevé d'assurance de moins de trois mois stipulant un bonus, à défaut les tarifs sont majorés selon l'article 14.3.

9.2 Pour les personnes morales :

- un extrait Kbis de moins de 3 mois ou document équivalent.

- un relevé d'identité bancaire.

- une photocopie du permis de conduire de la personne signataire du contrat.

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 et avoir mandat pour engager la personne morale.

- chaque conducteur/trice désigné-e par une personne morale doit pouvoir fournir une copie de son permis de conduire, sous 48 heures, sur demande de l'opérateur.

10. Selon l'opérateur, les permis provisoires peuvent ne pas être acceptés.

Dans ce cas, seuls les permis de conduire définitifs sont pris en compte lors des inscriptions en agence ou en ligne.

11. L'inscription est également subordonnée au versement des frais suivants :

- frais d'inscription.

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

- l'opérateur se réserve également le droit de demander une caution non encaissée de 600€ dès le premier sinistre.

12. 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.

13. Le/la locataire s'engage à informer l'opérateur, sous 15 jours, de toute modification de ses renseignements et coordonnées (postales, téléphoniques, électroniques) sous peine de résiliation du présent contrat de plein droit par l'opérateur. La notification de cette modification devra être effectuée par voie électronique ou par courrier en recommandé avec demande d'accusé de réception.

14. Le/la locataire titulaire du contrat se porte caution solidaire pour l'ensemble des conducteurs/trices supplémentaires affilié-e-s au contrat. A ce titre, il/elle s'engage à régler l'intégralité des sommes dues par ses cocontractants ou conducteurs supplémentaires en cas de défaillance de ces derniers.

15. Le/la locataire peut ajouter des conducteurs/trices supplémentaires sur son contrat. L'opérateur se réserve le droit de limiter le nombre de conducteurs à 3 sur un même contrat.

16. Un dépôt de garantie complémentaire peut être demandé par l'opérateur pour chaque conducteur/trice supplémentaire et si l'encours combiné de tous les conducteurs/trices dépasse de deux fois le dépôt de garantie plus de deux mois d'affilée.

17. L'opérateur peut demander un renouvellement de la caution si cette dernière vient à expirer. Le cas échéant, le non-renouvellement de cette caution entraîne la suspension du compte jusqu'à production de la caution.

18. 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. 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. Le/la représentant-e légal-e ou son délégué s'engage à procéder à la vérification de l'âge et de la validité des permis de conduire des collaborateurs autorisés à conduire les véhicules et à s'assurer que l'usage du service par les conducteurs.trices désigné.e.s est conforme aux présentes conditions générales de location. En cas d'inscription

d'une personne morale pour l'utilisation d'un véhicule par un conducteur/trice désigné-e, la personne morale reste responsable 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 peut être remis au/à la locataire à sa demande. 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 reste 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 également disposer de supports non nominatifs. Le cas échéant, elles s'engagent à prendre à leur charge la gestion et l'attribution des supports à leurs conducteurs et à établir un suivi des utilisateurs (nom et prénom, numéro du permis de conduire, jours et heures d'utilisation).

3. 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.

4. 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.

5. 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.

#### **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).

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. Dans les cas des véhicules soumis à réservation préalable, ceux-ci sont attribués aux locataires en fonction de l'ordre des réservations reçues. Pour les véhicules pouvant être loués sans réservation, ils sont chacun attribués au premier locataire y accédant, en fonction du principe du premier arrivé, premier servi.

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 se réserve le droit de restreindre l'accès de certaines catégories de véhicules aux jeunes conducteurs (moins de deux ans de permis).

9. 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 avant le départ du véhicule et avant sa fermeture au retour de la réservation par tous moyens mis à disposition par l'opérateur (appel téléphonique à l'opérateur ou à la centrale d'appel, messagerie via l'application, appel téléphonique, téléphone embarqué...). A défaut, le/la locataire est présumé-e 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. 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).

6. 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 tenu-e de nettoyer toute saleté générée par l'animal (poils, etc). Toute personne ne respectant pas cette règle s'expose à des sanctions (cf. tarifs en vigueur).

7. 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.

8. Le/la locataire ne doit pas utiliser ou permettre l'utilisation du véhicule dans les cas suivants :

- pour toute activité de transport de voyageurs rémunérée ou exécutée à titre professionnel, sauf dans le cadre du covoiturage pratiqué à titre individuel. Dans ce dernier cas de figure, le conducteur s'engage à porter l'entièvre responsabilité du véhicule et de ses équipements.
- 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 charger le véhicule au point de le mettre 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 tenu-e 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.
2. 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 le mois suivant l'utilisation du véhicule 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.
3. Les modalités de remboursement sont similaires à celles précisées à l'article 7.2 en cas d'avance des frais par le/la locataire pour la recharge d'un véhicule électrique en itinérance.
4. Si toutefois le/la locataire rendait le véhicule avec moins d'un quart du réservoir des pénalités lui seront appliquées (cf. tarifs en vigueur).
5. L'utilisation frauduleuse de la carte carburant ou du/des badge.s de recharge, pourra entraîner à la discréction de l'opérateur, la résiliation du contrat, l'exigibilité des sommes dues en carburant et l'engagement de toute procédure adéquate, y compris pénale
6. 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 par tous moyens mis à sa disposition. 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.
7. 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).

8. 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).

9. La perte de la carte de carburant ou du/des badges de recharge des véhicules électriques entraînera la facturation de leur coût de remplacement ainsi que des frais de gestion (cf. tarifs en vigueur).

#### **Article 8 - VEHICULES ELECTRIQUES ET HYBRIDES RECHARGEABLES**

1. Il est de la responsabilité du locataire de prendre connaissance auprès de l'opérateur des procédures liées au fonctionnement des véhicules électriques et en particulier de l'utilisation devant être faite du/des câble.s de recharge le cas échéant. Tous manquements aux procédures qui lui auront été communiquées seront opposables au locataire.

2. En toute circonstance, le locataire est entièrement responsable pendant toute la durée de la réservation du/des câbles de recharge amovibles si le véhicule en dispose. Toute dégradation ou disparition de ce/ces câble.s lui sera facturée aux frais réels majorés des pénalités et frais de gestion.

3. Le locataire est responsable de la bonne adéquation entre son usage et l'autonomie du véhicule, via un contrôle de la charge avant le démarrage et une conduite adaptée à la préservation de l'autonomie.

En toute circonstance, en partant avec le véhicule, le.la locataire libère l'opérateur de toute responsabilité relative au niveau de charge et à l'autonomie du véhicule.

4. Si le.la locataire constate que le véhicule n'est pas correctement chargé au début de sa location, il/elle est tenu.e 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 réservé, il.elle désengage l'opérateur de sa responsabilité.

5. Si le véhicule loué doit être rechargé sur une borne (cf article 7bis.1 des présentes CGL), le.la locataire est responsable du bon lancement de la charge du véhicule après son utilisation. En cas de problème empêchant la remise en charge correcte du véhicule à la fin de la réservation, le.la locataire doit prévenir sans délai l'opérateur par téléphone, seul habilité à autoriser la fin de la réservation sans recharge. Si le.la locataire rend le véhicule sans lancer correctement la charge, et sans validation préalable de l'opérateur, des pénalités lui seront appliquées ainsi que des frais de gestion (cf. tarifs en vigueur).

6. En cas de panne en cours de location pour cause de batterie vide, le.la locataire doit en informer immédiatement l'opérateur qui décidera de la marche à suivre. Le.la locataire est responsable de tous les frais en résultant qui lui seront refacturés au réel sans bénéfice de l'assurance ni de la franchise (détériorations causées au véhicule, remorquage, frais de taxi, frais de dépannage et de recharge). En cas de retour de réservation retardé, des pénalités seront également appliquées ainsi que des frais de gestion (cf. tarifs en vigueur).

#### **Article 9 - 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 étant présumée faire foi, sauf preuve contraire apportée par tous moyens par le/la locataire.

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 ou restitués dans un état dégradé empêchant la bonne utilisation du véhicule celui-ci est mis hors service et le temps d'immobilisation du véhicule est à la charge du/de la locataire. Ce/cette dernière est tenu.e 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 ainsi que des frais de gestion (cf annexes tarifaires).

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 stationner le véhicule sur un emplacement régulier à proximité, hors zones bleues et zones de stationnement limitées, de payer les frais de stationnement induits et de prévenir immédiatement l'opérateur ou le centre d'appel en indiquant le lieu de stationnement du véhicule. L'opérateur remboursera au locataire les frais de stationnement ainsi engagés sur présentation d'un justificatif. En revanche, l'opérateur ne peut être tenu responsable des frais consécutifs à un stationnement irrégulier du véhicule (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, sauf cas de force majeure.

9. Le véhicule est considéré comme restitué lorsqu'il stationne à son emplacement habituel ou à l'emplacement autorisé le plus proche de la place initiale (hors zone bleue et zones de stationnement limité) en cas d'indisponibilité de l'emplacement initial, correctement verrouillé, et que l'ensemble des papiers, clés, télécommandes et cartes (parking, carburant) sont rangés à l'emplacement prévu.

## **Article 10 - RESPONSABILITÉ DE L'OPÉRATEUR**

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 bon fonctionnement du service d'autopartage est dépendant du respect des horaires de réservation par les locataires.

Par conséquent, il est possible qu'un véhicule réservé ne soit pas disponible. Dans cette hypothèse, l'opérateur s'engage cependant à proposer au/à la conducteur/trice un autre véhicule (i) présentant des caractéristiques au moins équivalentes au véhicule réservé et aux mêmes conditions financières ou (ii) de catégorie inférieure au véhicule initialement réservé par le/la conducteur/trice et à des conditions financières préférentielles.

En tout état de cause, l'opérateur pourra s'exonérer de toute responsabilité s'il démontre que la situation résulte d'un cas de force majeure tel que défini par la loi ou les Tribunaux.

3. L'opérateur n'est pas responsable des dommages subis par le/la conducteur/trice ou toute personne utilisant le véhicule à quelque titre que ce soit, sauf dans les cas où la responsabilité de l'opérateur est présumée à titre légal. Dans ce dernier cas, il appartiendrait à l'opérateur de rapporter la preuve que les conditions de mise en œuvre de sa responsabilité ne sont pas réunies.

4. Dans l'hypothèse où la responsabilité de l'opérateur serait engagée, le/la conducteur/trice ne pourra réclamer des dommages et intérêts qu'à hauteur des préjudices directs qu'il/elle sera en mesure de démontrer avoir subis.

5. Accès et fonctionnement du site et appli citiz.coop et des pages internet des opérateurs : l'opérateur s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer un accès continu au site citiz.coop, à l'application dédiée à l'accès au service et aux pages internet des opérateurs. Toutefois, en vue d'assurer la maintenance technique du site, l'accès pourra être interrompu ponctuellement. Dans la mesure du possible, l'opérateur s'efforcera d'en avertir ses utilisateurs. L'opérateur décline toute responsabilité en cas d'un éventuel préjudice qui pourrait résulter de l'indisponibilité du site ou d'un problème de connexion au site. L'opérateur n'est pas responsable de toute perte ou dommage pouvant résulter de la perte ou de l'usage frauduleux des mots de passe, code PIN, identifiants du/de la conducteur/trice.

## **Article 11 - RESPONSABILITÉ DU LOCATAIRE**

1. 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'utilisation qui est faite de ses véhicules.

2. La mise à disposition du véhicule est consentie exclusivement au locataire et, le cas échéant, au conducteur.trice supplémentaire.

3. 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 et s'engage à porter une attention particulière aux pneumatiques.

4. Toute dégradation, dégât ou défaillance survenant sur le véhicule durant la location sont de la responsabilité du/de la conducteur.trice, sauf si le/la conducteur/trice démontre que cette dégradation, dégât ou défaillance résulte d'un cas de force majeure tel que défini par la loi ou les Tribunaux.

5. Le/la locataire est tenu-e 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).

6. 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.

7. 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.

8. 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.

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

10. 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.

11. Le/la locataire est redevable du paiement des amendes et s'engage à les régler directement auprès des autorités compétentes ou de l'opérateur en cas de refacturation par ce dernier

12. La perte de points sur le permis de conduire subséquente à toute infraction reste exclusivement imputée au/à la locataire.

13. En cas de contraction d'un forfait post-stationnement (FPS), le locataire est tenu de le régler à la constatation du FPS sur le pare-brise, sous un délai de 3 jours. A défaut, l'opérateur recevra un FPS majoré qu'il refacturera au locataire. 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 somme due par lui in fine.

## **Article 12 - 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.

Le montant des franchises et des majorations horaires est défini dans cette même annexe tarifaire.

2. 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).

3. Si le/la locataire ne peut pas présenter un bonus d'assurance lors de son inscription, une majoration horaire est appliquée pendant un an à compter du premier jour d'inscription.

3. Le/la locataire est redevable :

- de l'abonnement mensuel 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.

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

5. Si le locataire opte pour la facturation de ses frais de location au trajet, celle-ci est subordonnée à l'enregistrement de sa carte bancaire comme moyen de paiement. S'il opte pour la facturation mensuelle de ses frais de location, celle-ci est subordonnée au versement d'un dépôt de garantie (cf. tarifs en vigueur).

Le premier impayé fera perdre au locataire la possibilité de régler ses frais de location par facture mensuelle. Il devra nécessairement être facturé au trajet.

6. De convention expresse et sauf report sollicité à temps et accordé par l'opérateur, le défaut de paiement d'une facture à l'échéance fixée entraînera l'exigibilité des toutes les sommes restant dues, quel que soit le mode de règlement prévu, et l'application à titre de clause pénale d'une indemnité égale à 15% des sommes dues. Les droits de location du/de la locataire sont suspendus jusqu'à la régularisation de sa situation. Pour les utilisateurs abonnés, les frais d'abonnement sont maintenus pendant une durée de deux mois.

7. Si l'encours d'une facture mensuelle 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.

8. En cas de facturation au trajet, la validation d'une location est soumise à l'enregistrement d'une empreinte bancaire sur la carte bancaire du locataire, du montant correspondant au coût estimé du trajet incluant le coût horaire, le coût kilométrique et le montant de la franchise (cf. tarifs en vigueur). La validation d'une location excédant 5 jours est soumise au prépaiement du coût estimé du trajet incluant le coût horaire et le coût kilométrique.

9. Lorsque le client est un professionnel, et 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 13 – 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 14 - 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 de cette franchise, lorsque son permis de conduire est valide depuis une période supérieure à deux ans, à partir de 3 mois d'ancienneté chez un opérateur du réseau Citiz, sur présentation d'un bonus d'assurance de moins d'1 an et à condition de n'avoir occasionné aucun sinistre responsable chez un opérateur du réseau Citiz.

4. En cas d'accident responsable la franchise évolue selon les conditions suivantes : la franchise est majorée de 300 € durant 1 an et une majoration horaire est obligatoire sans possibilité de rachat également durant 1 an.

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

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 inappropriate pour le véhicule utilisé ;
- panne de carburant ;
- remplacement des pneumatiques en dehors d'une usure normale.
- clé ou support perdu ;
- fausse déclaration ou absence de déclaration sur les circonstances d'un sinistre ;
- dommages survenus sous l'axe des roues ;
- 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 ;
- violation des termes des présentes (art.16) ;
- 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.

8. 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 15 - ACCIDENT**

1. En cas d'accident impliquant des blessés, le/la locataire en état physique de le faire s'engage à prévenir immédiatement les autorités de police ou de gendarmerie, et l'opérateur dans un délai de 24 heures à compter de la découverte du sinistre. Il devra en outre informer l'opérateur de toute intervention des services de police consécutive au sinistre, même en l'absence de blessés. Dans tous les cas d'accidents, le/la locataire s'engage, sous peine d'être déchu-e du bénéfice des assurances « responsabilité civile » et « tous risques » :

- à procéder aux déclarations d'assurance dans le délai prévu à l'article L113-2- 4 du Code des assurances, soit 5 jours ouvrés.

- à 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 16 - 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. En cas de non-respect de ces conditions, le/la locataire est déchu du bénéfice des garanties d'assurance s'il ne déclare pas le sinistre sous 5 jours ouvrés.

2. En cas de vol ou détérioration par un tiers, le/la locataire reste redevable de la franchise d'assurance ou du montant des réparations à concurrence de la franchise, sauf s'il démontre que le vol ou la détérioration par un tiers du véhicule ou des équipements installés à bord résulte d'un cas de force majeure défini par la loi ou les Tribunaux».

3. S'ils sont toujours en possession du locataire, les clés et documents afférents au véhicule doivent être restitués à l'opérateur.

## **Article 17 - VIOLATION DES TERMES ET CONDITIONS DU PRÉSENT CONTRAT**

1. Le/la locataire est déchu-e du bénéfice de son contrat, sans préavis, s'il/elle n'a pas respecté les termes et conditions du présent contrat.
2. Le/la locataire est déchu-e 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.

## **Article 18 – RESILIATION**

1. La résiliation peut intervenir à l'initiative du/de la conducteur.trice à l'issue de la durée initiale minimale de 3 mois entiers.

Elle doit être adressée à l'opérateur de souscription du contrat par écrit (courrier électronique ou postale).

Un accusé de réception sera adressé en retour par écrit.

La résiliation prend effet le dernier jour du mois suivant la 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. Par ailleurs, dans l'hypothèse où l'opérateur souhaite modifier le présent contrat le/la conducteur/trice bénéfice d'une faculté unilatérale de résiliation dans les conditions suivantes :
  - le/la conducteur/trice notifiera à l'opérateur la résiliation du contrat par écrit.
  - le/la conducteur/trice pourra exercer cette faculté de résiliation durant la période comprise entre la réception du courrier ou courrier électronique qui lui est adressé par l'opérateur et la date prévue d'entrée en vigueur de la modification du présent contrat.
  - la résiliation prendra alors effet au plus proche des échéances suivantes : soit au terme du mois de la réception de la demande de résiliation adressée par le/la conducteur/trice à l'opérateur, soit à l'entrée en vigueur de la modification telle qu'indiquée par l'opérateur.
  - 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. En toute hypothèse, le/la conducteur/trice est tenu à la restitution de tout équipement et documents associés au véhicule.

3. 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, et notamment 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.

3bis. Par ailleurs, l'opérateur peut résilier le contrat unilatéralement après mise en demeure de quinze (15) jours restée infructueuse pendant 15 jours adressée au/à la conducteur/trice par lettre recommandée avec avis de réception, en cas de :

- inexactitude ou incomplétude des pièces devant être fournies par le/la conducteur/trice et visées à l'article 17.4 ci-dessus, sauf si la pièce en défaut est la copie du permis de conduire qui constitue un motif de résiliation unilatérale de plein droit et sans préavis par l'opérateur conformément à l'article 17.3 ci-dessus.
- défaut de paiement d'une seule somme facturée par l'opérateur.
- annulations fréquentes de réservations lors de périodes de forte utilisation (soit 3 annulations de plus d'une journée les week-ends, jours fériés ou périodes de vacances scolaires).
- locations réservées et non réalisées trop fréquentes (soit 3 sur 3 mois consécutifs).
- retards fréquents (soit 3 retards de plus de 15mn en 3 mois consécutifs).

4. En tout état de cause, nonobstant la résiliation, le/la conducteur/trice demeure tenu-e envers l'opérateur à l'obligation de restitution en bon état de toutes les cartes du véhicule et des accessoires qui lui ont été confiés et de 2. paiement de toutes les sommes dues à l'opérateur, à quelque titre que ce soit.

5. La résiliation d'une personne morale ou physique entraîne la résiliation automatique de ses options et des conducteurs désignés dont elle couvre les frais

6. 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. 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.

7. Nonobstant la résiliation du contrat, le/la locataire reste, même au-delà de l'échéance contractuelle, tenu de restituer à l'opérateur les supports qui lui ont été confiés et de s'acquitter des factures non réglées.

8. 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 19 - TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES**

1. L'opérateur s'engage au respect de la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et en particulier le règlement (UE) 2016/679, la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 promulguée le 21 juin 2018, modifiant la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 et le décret n°2018-687 du 1er août 2018.

2. L'opérateur est responsable du traitement des données au sens du RGPD.

3. Lors de la conclusion d'un contrat, l'opérateur recueille des données à caractère personnel relatives au/à la conducteur/trice :

- Données d'identification : prénom, nom, adresse postale, numéro de téléphone personnel, adresse électronique personnelle.

- Données liées à la vie personnelle : permis de conduire.

- Données liées à la vie professionnelle : fonctions exercées, numéro de téléphone professionnel, adresse électronique professionnelle, attestation pôle emploi ou employeur.

- Données bancaires : RIB.

- Données technologiques : adresse IP, identifiant de l'appareil, type de navigateur, système d'exploitation, identifiants d'appareils portables, données de géolocalisation, pages web visitées.

4. Les traitements sont opérés pour les finalités suivantes et conservées comme suit :

- L'exécution du contrat : pendant durée du contrat et 6 ans à compter de sa cessation.
- La gestion client : pendant la durée du contrat et 6 ans à compter de sa cessation.
- La prospection commerciale et les actions associées dans l'intérêt légitime du responsable de traitement : 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale.
- Les obligations légales et réglementaires : 10 ans.

5. Les données à caractère personnel ainsi traitées peuvent être partagées dans les cas suivants :

- Si l'opérateur est impliqué dans une opération de fusion, acquisition, cession de contrôle, cession d'actifs, ou procédure collective, elle pourra être amenée à céder ou partager tout ou partie de ses actifs, y compris les données à caractère personnel. Le destinataire devra néanmoins garantir aux personnes concernées le respect de règles relatives au traitement des données à caractère personnel.

- Si la loi l'exige, l'opérateur peut effectuer la transmission de données pour donner suite aux réclamations présentées contre elle et se conformer aux procédures administratives et/ou judiciaires.

- A l'ensemble des entités du réseau Citiz afin de simplifier les réservations.

6. L'opérateur met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données à caractère personnel contre les altérations, destructions et accès non autorisés.

Les données du/de la conducteur/trice sont conservées et stockées pendant toute la durée définie sur les serveurs de sociétés d'hébergement situées en Union européenne. Les données ne feront l'objet daucun transfert en dehors de l'Union européenne.

Lorsque le/la conducteur/trice choisit de communiquer ses données à caractère personnel aux fins de l'exécution des traitements définis au paragraphe 3, il donne expressément son consentement pour la collecte et le traitement de celles-ci.

7. Conformément aux dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 ainsi qu'au RGPD (Articles 15 et suivants), le/la conducteur/trice dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité et d'opposition aux données personnelles le concernant, en effectuant au choix sa demande :

- par mail à l'adresse dpo@citiz.fr.

- par courrier à France Auto Partage 1, Boulevard de Nancy 67 100 Strasbourg.

Le/la conducteur/trice a également la possibilité de s'adresser à son opérateur en se rendant à la rubrique des mentions légales du site internet de l'opérateur de souscription du contrat.

8. Le/la conducteur/trice a la possibilité de procéder à une réclamation auprès de la CNIL par voie postale ou téléphonique : 3 place de Fontenoy 75 007 Paris

– tel : 01 53 73 22 22, ou via le site internet de la CNIL <http://www.cnil.fr>.

## **Article 20 - MODIFICATIONS**

1. 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.
2. Toute modification est, le cas échéant, portée à la connaissance du/de la locataire par affichage sur le site internet et par notification par un courrier électronique spécifique l'invitant à consulter la nouvelle version des présentes 15 jours avant son entrée en vigueur effective.
3. La modification est applicable aux seules réservations réalisées postérieurement à ce changement.
4. 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.
5. Si le/la locataire entend refuser l'application des nouvelles conditions générales et de leurs annexes, il lui est possible de résilier le contrat sans préavis. Le/la locataire reste néanmoins redevable des consommations antérieures à la résiliation.

## **Article 21- 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 22 - 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](http://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 23 - INVALIDITÉ**

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

## En cas d'accident

Vous êtes assuré par Citiz, avec une franchise d'assurance applicable en cas d'accident responsable. Les conditions d'application de la franchise et d'éligibilité aux rachat et majoration sont définies à l'article 14 des conditions générales de location (CGL) du Réseau Citiz.

### FRANCHISE D'ASSURANCE

En cas d'accident responsable, la franchise d'assurance est de 600 € pour les voitures de catégories S, M, L et de 900 € pour celles de catégories XL et XXL.

### ASSURANCE+

Bénéficiez d'un rachat partiel de la franchise : ramenez celle-ci à 150 € (S, M, L) et 450 € (XL, XXL) en contrepartie de la majoration horaire du prix de location.

### JEUNES CONDUCTEURS. TRICES SANS BONUS

du prix de location est appliquée aux conducteurs titulaires d'un permis depuis – de 2 ans et aux conducteurs n'ayant pas présenté de justificatif de bonus lors de leur inscription. En cas d'accident responsable, la franchise est de 600 € (S, M, L) ou 900 € (XL, XXL).

Détail de la majoration du prix de location :

	PAR HEURE	PAR 24H	PAR SEMAINE
Rachat de franchise (avec abonnement)	0,24 €	3 €	16 €
Rachat de franchise (Offre découverte et sans abonnement)	0,48 €	6 €	30 €
Supplément jeunes conducteurs.trices sans bonus	0,48 €	6 €	30 €

Applicable dans tous les cas définis par les CGL : assurance+, jeunes conducteurs, absence de bonus, accident responsable.

## Frais supplémentaires

Annulation tardive (la réservation commence dans - de 2h)	50 % du coût horaire
Raccourcissement tardif (la réservation a déjà commencé)	100% du coût horaire jusqu'à l'heure d'appel puis 50%du coût horaire restant
Restitution en retard d'un véhicule	3€ / 15 min de retard + frais liés au rapatriement et/ousur-classement de l'usager suivant
Frais de réservation, modification, annulation, d'ouverture à distance demandée par téléphone	3 €
Perte de la carte à puce	5 €
Non-respect du minimum d'essence (1/4 du réservoir)	15 €
Frais de traitement : d'une amende, d'un forfait post-stationnement, derefacturation de péage ou de parking	15 €
Rejet de prélèvement, chèque impayé, relance impayé	Frais de dossier de 15 € + 15% des sommes dues.
Véhicule rendu anormalement sale (intérieur ou extérieur)	30 € + facture de nettoyage
Frais de recouvrement pour une personne morale	40 €
Non-respect de l'interdiction de fumer	30 €
Intervention et déplacement d'un technicien (oubli carte parking, plafonnier allumé, mauvais stationnement, stationnement éloigné de plus de 2 km de la place initiale ...)	50 € + facture de déplacement
Etat des lieux non effectué	50 €
Stationnement non conforme en fin de location (hors station ou horszone, gênant, interdit...)	50 €
Frais d'immobilisation du véhicule (panne, sinistre, perte d'accessoire du véhicule...)	Forfait de 50 € + 10 € / jour d'immobilisation
Non restitution ou restitution dégradée d'un objet prêté	Facture de remplacement ou de nettoyage + pénalité de 50 €.
Perte de la carte / télécommande parking, carte carburant, télécommande d'arceau, datafob, clés, papiers du véhicule	Facture de remplacement + 50€ de frais de gestion

Ces pénalités sont cumulables et peuvent être doublées dès la première répétition

# Conditions générales du service de location par

 MEDIACYCLES

## Article 1 – Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet d'énoncer les modalités d'utilisation du service de location et gardiennage de cycles de MEDIACYCLES, ci-après dénommé « le loueur », agissant en son nom.

## Article 2 – Offres de location

MEDIACYCLES propose des formules de location de la demi-journée à l'année. L'offre de service inclut la location des cycles et accessoires, des tricycles avec pilote, et le gardiennage de vélo. Tous les cycles loués ont un équipement de base décrit dans la fiche technique consultable dans les locaux du loueur à MEDIACYCLES 16b Avenue du Général Leclerc BP 1006 68050 Mulhouse Cedex.

## Article 3 – Durée de location

La location de cycles par l'usager du service se fait de jour à jour étant entendu que la période de location débute à 6h00 et se termine à 19h00, excepté pour la location de tricycle qui se fait de la demi-heure à la journée.

Toute période commencée est due complètement. Toute période payée ne sera pas remboursée, quel que soit le justificatif produit.

## Article 4 – Accès au service – Pièces justificatifs

L'accès au service de location du loueur est réservé aux personnes de plus de 16 ans. Pour les mineurs, le contrat de location est conclu par leur tuteur légal ou leur représentant légal. Dans ce dernier cas, le mineur devra produire une autorisation du tuteur légal accompagné d'une copie de sa pièce d'identité.

Le service fait l'objet d'un contrat de location entre le locataire et le loueur.

### Location de cycles :

Tout usager souhaitant louer un vélo devra présenter une pièce d'identité valide, décliner ses coordonnées (Nom, Prénom, Adresse, Numéro de téléphone et adresse électronique), présenter un justificatif de souscription d'assurance couvrant sa responsabilité civile en cours de validité et s'acquitter de la caution conformément aux dispositions de l'article 9 des présentes Conditions Générales de location.

Tout usager, dont la pièce d'identité présentée ne serait pas à jour en matière d'adresse, un autre document officiel justificatif de domicile (quittance de loyer, facture EDF, GDF, Télécom) de moins de trois mois devra être présenté.

### Gardiennage de vélo :

Tout usager souhaitant réserver une place de gardiennage devra présenter une pièce d'identité valide et décliner ses coordonnées (Nom, Prénom, Adresse, Numéro de téléphone et adresse électronique). Le gardiennage de vélo est destiné aux vélos classiques et à assistance électrique, et dont les dimensions correspondent aux râteliers à vélos présents à MEDIACYCLES.

## Article 5 – Contrat de location

Lors de la location d'un vélo et de ses accessoires, il est établi entre le loueur et le locataire, en deux exemplaires dont un est remis au locataire, un contrat de location précisant la date et la durée de location, le nombre de vélos loués et d'équipements mis à disposition ainsi que les tarifs appliqués. Les présentes conditions générales de location sont fournies avec le contrat.

Le contrat de location n'est ni cessible, ni transmissible. De convention express entre les deux parties, la sous-location des matériels est strictement interdite. La location prend effet au moment où le locataire prend possession du matériel et des accessoires qui lui sont livrés.

Pour la location de cycles, le locataire est tenu au bout de 6 mois de se présenter pour un contrôle technique de son cycle qui sera effectué gratuitement par MEDIACYCLES. Les éléments d'usure seront pris en charge par le service si nécessaire.

Lors du retour du vélo, il est fait état :

- de l'éventuel dépassement de la durée de location qui se traduira par l'application d'une indemnité de 4.50€ par jour de retard
- d'un état du vélo et des éventuels dommages sur le matériels qui feront l'objet d'une facturation des réparations nécessaires à la remise en état de fonctionnement du vélo suivant le tarif en vigueur
- de la restitution ou de l'encaissement de la caution.

## Article 6 – Fiche descriptive et état des lieux

Chaque vélo est identifié par un numéro d'enregistrement (apposé sur le vélo) et une fiche descriptive. Lors de la location, il est dressé d'un commun accord entre le loueur et le locataire un état des lieux. Il appartient au locataire d'y faire mentionner les éventuels dommages ou défectuosités apparentes qui n'auraient pas été consignés par MEDIACYCLES. Le locataire dispose d'une heure (dans la période d'ouverture du service de location) à partir de la signature du contrat pour faire état d'un disfonctionnement du vélo qui pourra être déclaré imputable à MEDIACYCLES. Au-delà de ce délai, tout disfonctionnement sera considéré imputable au locataire.

En signant l'état des lieux, le locataire accepte :

- Le Règlement de Location de Mediacycles qui lui a été remis,
- L'état des lieux des biens loués,
- L'envoi de factures et de documents dématérialisés,
- D'avoir pris connaissance du Manuel d'Utilisation qui lui a été remis,
- Les conditions et tarifs des réparations du Règlement de Location.

## Article 7 – Prise d'effet, Mise à disposition

Le loueur met les vélos à disposition du locataire. Cette mise à disposition se fait aux locaux du loueur (MEDIACYCLES 16 bis Avenue du Général Leclerc 68050 Mulhouse).

Lors de la mise à disposition du vélo, le loueur règle le vélo à la taille du locataire, lui assure une formation de prise en main et lui donne toutes les consignes pour une utilisation appropriée de celui-ci.

## Article 8 – Paiement et Mode de règlement de ma prestation

Les moyens de paiement acceptés par MEDIACYCLES sont les suivants :

- Espèces
- Chèques
- Carte bancaire
- Prélèvement bancaire
- Virement bancaire

Le bénéficiaire des paiements et des cautions quelle que soit leur forme est MEDIACYCLES.

Les prix facturés sont ceux en vigueur au jour de la location et durant toute la période du contrat. En cas de prorogation du contrat, ce sont les tarifs en vigueur au jour de la prorogation du contrat qui s'appliqueront.

Le règlement du coût de la location se fait intégralement au moment de la souscription du contrat ou par mensualités. Dans ce dernier cas, il se fera obligatoirement par prélèvement bancaire sous réserve de fournir au loueur un RIB et de communiquer au loueur tout changement de coordonnées bancaires en cours de contrat.

## Article 9 – Dépôt de garantie

Pour toute location de vélo, un dépôt de garantie sera exigé auprès du locataire. Les modalités de dépôt de garantie sont les suivantes :

- Espèces
- Chèque (non encaissé et uniquement pour les locations inférieures à 6 mois)
- Empreinte bancaire (valable uniquement pour les locations inférieures à 15 jours)
- Prélèvement bancaire sous réserve de présenter un RIB. Pour cela, le locataire doit fournir ses coordonnées bancaires internationales (IBAN et BIC) et signer une pré-autorisation d'encaissement pour le montant de la garantie.

Les documents et les dépôts de garantie ne seront restitués qu'une fois le vélo et accessoires de retour, les formalités de constat effectuées, et les éventuelles réparations nécessaires à la remise en état du vélo aient été réglées.

Le locataire autorise MEDIACYCLES à facturer, sur le numéro de carte bancaire ou à prélever sur son compte, ces frais en cas de non-restitution du ou des vélo(s) dans le délai fixé dans le contrat et à remettre à l'encaissement la facture correspondante.

## Article 10 – Engagement et Responsabilité de MÉDIACYCLES

Pour toute location de cycles, Mediacycles s'engage à :

- A louer des vélos en parfait état de fonctionnement et conforme aux règles en vigueur
- A effectuer, lors de la location, avec le locataire, les réglages nécessaires pour adapter les hauteurs de selle et éventuellement de guidon à la taille du locataire
- A assurer gratuitement pendant la durée de la location le remplacement des organes de sécurité usagers (câbles et patins de freins, ampoules des systèmes d'éclairage) lorsque ces dommages ne sont pas du fait de l'usager. A défaut, les réparations non liées à l'usure courante des vélos loués seront facturées sur la base des tarifs établis et en vigueur au jour de l'accident. Ces réparations seront effectuées, selon la disponibilité des services sur présentation du vélo dans le site de Médiacycles, 16bis Avenue du général Leclerc 68050 Mulhouse aux jours et heures d'ouverture du service.

En cas de manquement graves et répétés aux clauses stipulées dans les conditions générales de location, Mediacycles se réserve le droit de refuser temporairement ou définitivement le service de location.

## Article 11 – Engagement et Responsabilité du Locataire

Le locataire certifie être apte à pouvoir se servir du matériel loué qu'il s'engage à utiliser lui-même. Le prêt ou la sous-location du matériel loué est strictement interdit.

Le locataire s'engage à respecter les clauses des présentes conditions générales de location.

Le locataire est responsable du cycle loué tant qu'il en a la possession. Il en a la garde juridique (articles 1383 et 1384 du code civil) et est responsable des dommages subis par le cycles (casse, vol, etc.). Le locataire est personnellement responsable de toute infraction au code de la route ainsi que des dommages corporels et matériels qu'il cause à l'occasion de l'utilisation du matériel loué.

Le locataire s'engage à utiliser la chose louée avec prudence, sans danger pour les tiers conformément aux réglementations en vigueur. Il s'engage à ne pas enlever ou modifier les accessoires livrés avec le vélo. Le locataire s'engage à rendre le vélo en bon état de marche dans le délai correspondant à la période de location indiquée dans le contrat de location. Il s'engage par ailleurs à :

- Ne pas exposer le vélo aux risques de vol et l'attacher systématiquement à un support fixe en utilisant les deux antivols mis à disposition avec le vélo.
- Rouler sur des voies carrossables en enrobé.
- Respecter le code de la route et utiliser le cycle dans des conditions normales. Médiacycles se réserve le droit de rompre le contrat en cas d'utilisation non conforme du cycle. La remise en état de celui-ci entraînera une facturation des réparations.
- Ne pas transporter de charge supérieure à 25 kg sur le porte bagage, et d'utiliser un porte-bébé pour le transport d'enfant de moins de 25 kg.
- Au plus tard à la date ou heure d'échéance du contrat à restituer le cycle en bon état de marche ou demander la prolongation de son contrat et à payer les sommes dues pour cette prolongation.

- Veiller au bon état du cycle et notamment de ses organes de sécurité (freins, éclairage, sonnette), et en cas de problème, à prendre rapidement rendez-vous avec le service de location pour faire procéder aux réglages ou remplacements nécessaires.
- Présenter le cycle pour les révisions régulières suite à la demande du service. Le cycle devra être propre si tel n'est pas le cas, le nettoyage sera facturé. En cas de non-présentation du cycle, Médiacycles ne pourra être tenu pour responsable d'un quelconque dysfonctionnement. Les réparations occasionnées par un usage non conforme du cycle seront facturées.
- Déclarer à Médiacycles sous 24 heures tout vol, accident, perte ou destruction partielle ou totale subie par le cycle. Le vol de ce dernier devra être attesté par la production d'un dépôt de plainte.

En cas de non-restitution du vélo, de disparition ou de dégradation du vélo et/ou des accessoires le rendant inutilisable, Médiacycles engagera toutes les actions nécessaires pour le recouvrement de la somme due.

En cas de non-restitution du vélo, le vélo sera facturé conformément aux tarifs adoptés en vigueur.

Toute incivilité de la part de l'usager, dont Médiacycles pourrait avoir connaissance, pourra faire l'objet d'un dépôt de plainte envers le locataire.

Le locataire a la charge de constater et de signaler les possibles dégradations du matériel mis à disposition pendant la location et au retour du vélo.

Il peut ainsi être déclaré responsable des dommages causés au matériel loué. Les frais de remise en état sont alors à sa charge.

Médiacycles dégage toute responsabilité pour les accidents corporels pouvant intervenir pendant la location ou du fait de la mauvaise utilisation du matériel loué et dans le cas où il n'y aurait aucun défaut d'entretien normal.

## **Article 12 – Assurances**

Le locataire peut souscrire une garantie civile pour couvrir ses dommages corporels ou matériels pouvant survenir de son fait, de sa conduite ou de son comportement.

Médiacycles décline toute responsabilité pour les pertes ou les vols subis par le locataire et n'assure aucune obligation de garde ou de surveillance du vélo loué.

## **Article 13 – Entretien et Réparation**

L'entretien courant des vélos est une prestation incluse dans la location des vélos. Par entretien courant on entend les réparations, l'entretien et les échanges de pièces ou de pneumatiques résultant de l'usure normale du vélo. Le loueur est juge de ce qui ressort de l'usure normale et ce qui relève d'un usage inapproprié ou d'un accident.

Le changement des batteries en fin de vie est considéré comme de l'entretien courant qui ne lui sera pas facturée.

Les réparations ne résultant pas de l'usure courant du vélo sont à la charge du locataire. Ces réparations lui seront facturées selon la tarification en vigueur.

Le locataire ne saurait être tenu responsable des conséquences dommageables des vices cachés du matériel loué ou de l'usure non apparent impropre à l'usage auquel il est destiné, dès lors que la preuve desdits vices ou usure peut être apportée par le locataire.

Aucune réparation, aucun entretien et aucun dépannage n'est réalisé par Médiacycles à l'extérieur du site.

Médiacycles informera le locataire des retours de matériel pour maintenance régulière. Le locataire a la responsabilité de se présenter à Médiacycles pour la réalisation de la maintenance régulière et ne pourra pas utiliser les équipements loués après la date butoir de la maintenance régulière.

# REGLEMENT DE LOCATION DE VELOS A ASSISTANCE ELECTRIQUES PAR



## Article 1 - Objet

Le présent règlement de location a pour objet d'énoncer les termes et conditions de la location d'un Vélo à assistance électrique (VAE) avec ses équipements de base par MEDIACYCLES, ci-après dénommé « le loueur », agissant pour le compte de Mulhouse Alsace Agglomération (m2A).

## Article 2 – Description de l'équipement loué

Tous les cycles loués ont un équipement de base décrit dans la fiche technique consultable dans les locaux du loueur à MEDIACYCLES 16b Avenue du Général Leclerc 68050 Mulhouse Cedex.

## Article 3 – Accès au service

La location d'un vélo à assistance électrique auprès du loueur est réservée aux particuliers de plus de 16 ans ainsi qu'aux entreprises et aux collectivités domiciliés dans les communes de Mulhouse Alsace Agglomération. Elle fait l'objet d'un contrat de location entre le locataire et le loueur.

La location est conditionnée à la signature du contrat de location, qui emporte acceptation de l'état des lieux et du présent règlement de location.

### Tout particulier souhaitant louer un vélo devra :

- Présenter une pièce d'identité à jour et renseigner dans le contrat de location ses coordonnées, notamment son nom, prénom, adresse, numéro de téléphone et adresse mail ;
- Présenter un justificatif de domicile dans l'une des communes membres de Mulhouse Alsace Agglomération (quittance de loyer, facture d'électricité ou de gaz datant de moins de trois mois ou dernier avis de taxe d'habitation) ;
- Présenter un justificatif de souscription d'assurance couvrant sa responsabilité civile en cours de validité ;
- Remettre une autorisation de prélèvement plafonnée à 800€ destiné à la caution.

S'acquitter du tarif de location applicable. Pour les mineurs non émancipés de plus de 16 ans, le contrat de location est conclu par leur tuteur légal ou sous sa responsabilité. Dans ce dernier cas, le mineur devra produire une autorisation du tuteur légal accompagnée d'une copie de son titre d'identité.

Pour les entreprises ou les collectivités territoriales souhaitant louer un ou plusieurs vélos la personne les représentant devra :

- fournir le nom et la dénomination sociale de l'unité ou de l'établissement louant le ou les vélos ;
- les noms et prénoms de la personne représentant l'entreprise ou la collectivité ;
- les adresses postales de l'établissement et du siège social (si elle est différente de l'adresse postale de l'établissement) ;
- l'adresse électronique, le numéro de téléphone permettant de contacter la personne ;
- le numéro SIRET.

Lors de la location d'un cycle, il est établi en deux exemplaires, dont un remis au locataire, un contrat de location. Pour les entreprises, ou les collectivités louant plusieurs vélos un contrat de location sera établi pour chaque vélo.

Le contrat de location n'est ni cessible, ni transmissible. La location prend effet au moment où le locataire prend possession du matériel et des accessoires qui lui sont livrés.

Lors de la location, il est dressé d'un commun accord entre le loueur et le locataire un état des lieux du vélo. Il appartient au locataire d'y faire mentionner les éventuels dommages ou défectuosités apparentes qui n'auraient pas été consignées par le loueur. Le locataire reconnaît avoir reçu la chose louée en parfait état de fonctionnement. Le locataire dispose d'une heure à partir de la signature du contrat pour faire état d'un dysfonctionnement imputable au loueur. Au-delà de ce délai, tout dysfonctionnement sera réputé imputable au locataire.

En signant le contrat de location, le locataire :

- Accepte le Règlement de Location
- Accepte l'état des lieux des biens loués,
- S'engage à prendre connaissance du Manuel d'Utilisation qui lui a été remis,
- Accepte les conditions et tarifs de la location et des réparations du cycle en vigueur au moment de la souscription du contrat ou de sa reconduction.

La signature du contrat de location donne la possibilité au locataire d'accéder à son « espace client » sur le site internet du loueur.

À compter de la signature du contrat de location, l'adresse mail du locataire est utilisée par MEDIACYCLES comme information de contact et pour :

- L'envoi de factures par voie dématérialisée. Ces factures figurent également sur l'« espace client » du locataire et peuvent lui être transmises par voie papier à sa demande.
- L'envoi d'informations relatives au vélo à assistance électrique (utilisation, maintenance, etc.).
- L'envoi d'informations relatives au contrat de location (alerte avant échéance du contrat, mise à jour du Règlement de location, etc.).

En fin de contrat, lors de la restitution du cycle et après paiement de l'ensemble des sommes dues (prolongation de contrat, éventuelles réparations pour remise en état du cycle), les éléments nécessaires à l'encaissement de la garantie sont restitués au locataire.

En cas de rupture anticipée du contrat à l'initiative du locataire, il ne sera pas procédé au remboursement des sommes perçues en trop.

#### **Article 4 – Suivi des mélés**

Dans le cadre de la relation contractuelle établie entre l'Usager avec MEDIACYCLES/Mulhouse Alsace Agglomération, nous souhaitons vous assurer d'une communication par mélés de qualité.

Ceci pour suivre la pertinence de la réception de ces informations par l'Usager.

A cet égard, nous suivons les statuts des mélés dans leur réception par l'Usager ainsi que la confirmation de lecture par ses soins.

Lors de la signature par l'Usager du Contrat de location, il est explicitement mentionné le consentement éclairé de celui-ci sur le suivi des mélés échangés.

#### **Article 5 – Prise d'effet et mise à disposition :**

Chaque vélo est identifié et suivi par un numéro d'enregistrement (apposé sur le vélo).

Le loueur met les vélos à disposition du locataire. Cette mise à disposition se fait soit dans les locaux du loueur (MEDIACYCLES 16b Avenue du Général Leclerc 68050 Mulhouse) soit, sur demande du locataire, à son domicile personnel ou à l'adresse de l'entreprise dans l'une des communes membres de Mulhouse Alsace Agglomération, soit dans les mairies de ces communes. La signature du contrat de location et de la pré-autorisation de prélèvement pour la caution se fait au lieu de mise à disposition du vélo.

Lors de la mise à disposition du vélo, le loueur règle le vélo à la taille du locataire, lui assure une formation de prise en main et lui donne toutes les consignes pour une utilisation appropriée de celui-ci.

#### **Article 6 – Paiement et modes de règlement de la prestation**

Le bénéficiaire des paiements et des cautions quelle que soit leur forme est Mulhouse Alsace Agglomération.

Les prix facturés sont ceux des tarifs en vigueur au jour de la location et durant toute la période du contrat. En cas de prolongation du contrat, les prix facturés sont ceux des tarifs en vigueur au jour de la prolongation. Le règlement du coût de la location pourra se faire en intégralité au moment de la souscription du contrat par espèces, chèque bancaire ou carte bancaire.

Le règlement du coût de la location pourra également s'effectuer en ligne sur le site Internet du loueur

Le coût des réparations et des déplacements mentionnés à l'article 8 du présent règlement pourra être réglé par espèces, chèque bancaire, virement ou carte bancaire.

#### **Article 7 – Durée de location**

Pour les particuliers la durée de location minimum est de 1 mois. Pour les entreprises ou les collectivités territoriales la durée de location minimum est de 1 an. Le locataire peut prolonger son contrat de location via le site Internet de reconduction en ligne du loueur : <https://location.m2a.mediacycles.fr> ou en se rendant dans les locaux du loueur à MEDIACYCLES 16b Avenue du Général Leclerc 68050 Mulhouse. Si le locataire décide de renouveler sa location il devra s'acquitter des sommes liées à la prolongation de son contrat.

La caution consentie lors de la souscription initiale du contrat de location est conservée pendant la durée de prolongation du contrat. Pour les particuliers tout mois entamé est dû. Pour les entreprises ou les collectivités territoriales toute année entamée est due. La rupture du contrat anticipée ne donnera lieu à aucun remboursement.

Les entreprises ont la possibilité de s'engager sur une durée de location de 3 ou 5 ans leur permettant de prétendre aux réductions d'impôt sur les sociétés prévus par la loi. Celles-ci devront néanmoins renouveler chaque année la location du ou des vélos.

## **Article 8 – Utilisation**

Si le locataire est un particulier il certifie être apte à pouvoir se servir du matériel loué qu'il s'engage à utiliser lui-même. Si le locataire est une entreprise ou une collectivité, il ou elle s'engage à ce que seuls les salariés de cette entité se serviront du matériel loué et que ceux-ci sont aptes à le faire. Le prêt ou la sous-location du matériel loué est strictement interdit. Le vélo ne peut être ni cédé, ni remis en garantie. Le locataire s'engage d'une façon générale à ne consentir à l'égard du matériel loué aucun droit, réel ou autre, au profit de quiconque, susceptible d'en affecter la jouissance ou d'en limiter la disponibilité du loueur ou la pleine propriété de m2A.

Le locataire s'engage à respecter les clauses des présentes conditions générales de location. Pour les entreprises ou les collectivités territoriales cet engagement s'applique à tous les salariés qu'il ou elle a autorisé à utiliser le matériel loué. Le locataire s'engage à utiliser la chose louée avec prudence, sans danger pour les tiers conformément aux réglementations en vigueur. Il s'engage à ne pas enlever ou modifier les accessoires livrés avec le vélo. Le locataire s'engage à rendre le vélo en bon état de marche dans le délai correspondant à la période de location indiquée dans le contrat de location. Il s'engage par ailleurs à :

- Ne pas exposer le vélo aux risques de vol et l'attacher systématiquement à un support fixe en utilisant les deux antivol mis à disposition avec le vélo.
- Rouler sur des voies carrossables en enrobé.
- Respecter le code de la route et utiliser le cycle dans des conditions normales. MEDIACYCLES se réserve le droit de rompre le contrat en cas d'utilisation non conforme du cycle. La remise en état de celui-ci entraînera une facturation des réparations.
- Ne pas transporter de charge supérieure à 25 kg sur le porte bagage, ou à utiliser un porte-bébé pour le transport d'enfant de moins de 25 kg.
- Restituer le cycle en bon état de marche au plus tard à la date ou heure d'échéance du contrat ou à demander la prolongation de son contrat et à payer les sommes dues pour cette prolongation.
- Veiller au bon état du cycle et notamment de ses organes de sécurité (freins, éclairage, sonnette), et en cas de problème, à prendre rapidement rendez-vous avec le service de location pour faire procéder aux réglages ou remplacements nécessaires.
- Présenter le cycle pour les révisions régulières suite à la demande du loueur. Le cycle devra être propre si tel n'est pas le cas, le nettoyage sera facturé. En cas de non-présentation du cycle, le loueur ne pourra être tenu pour responsable d'un quelconque dysfonctionnement. Les réparations occasionnées par un usage non conforme du cycle seront facturées.
- Respecter les consignes d'utilisation du cycle (document remis lors de la signature).

- Déclarer au loueur sous 24 heures tout vol, accident, perte ou destruction partielle ou totale subie par le cycle.
- Fournir, sur première demande du loueur, une attestation d'assurance en responsabilité civile en cours de validité

En cas de manquements graves et répétés à ces engagements, le loueur se réserve le droit de refuser la prolongation du contrat ou la location d'un nouveau cycle.

### **Article 9 – Entretien et réparations**

L'entretien courant des vélos est une prestation incluse dans la location des cycles. Par entretien courant on entend les réparations, l'entretien et les échanges de pièces ou de pneumatiques résultant de l'usure normale du vélo. Le loueur est juge de ce qui ressort de l'usure normale et de ce qui relève d'un usage inapproprié ou d'un accident.

Le changement des batteries en fin de vie est considéré comme de l'entretien courant. Il est estimé que la durée de vie moyenne d'une batterie est de 4 ans.

Le locataire pourra à tout moment demander une réparation liée à l'entretien courant qui ne lui sera pas facturée. Si le locataire souhaite que l'intervention se fasse à son domicile il devra prendre rendez-vous avec le loueur et le déplacement lui sera facturé selon un forfait identique pour toutes les communes de m2A. Le coût du déplacement est de 10€.

Les réparations ne résultant pas de l'usage courant du vélo sont à la charge du locataire. Ces réparations lui seront facturées selon une grille tarifaire affichée dans les locaux du loueur et consultable sur le compte Internet de l'usager. S'il souhaite que l'intervention se fasse à son domicile il devra prendre rendez-vous avec le prestataire et le déplacement lui sera facturé selon un forfait identique pour toutes les communes de M2A de 10€.

### **Article 10 – Responsabilité casse – vol / Assurances**

Le locataire est responsable des dommages corporels et/ou matériels qu'il peut occasionner aux tiers à l'occasion de l'utilisation des vélos loués dont il reconnaît avoir la garde juridique, à partir du moment où il en a pris possession jusqu'à sa restitution. Le locataire est personnellement responsable de toute infraction au code de la route commise à l'occasion de l'utilisation du matériel loué.

Le locataire est tenu de s'assurer en responsabilité civile pour couvrir les dommages causés aux tiers, au loueur ou à m2A du fait de l'utilisation du vélo à assistance électrique. Il en justifie sur première demande du loueur.

Le loueur n'est pas engagé par les dommages subis ou causés par le locataire dans le cadre de l'utilisation du vélo mis à sa disposition. Le locataire ne saurait toutefois être tenu responsable des conséquences dommageables des vices cachés du matériel loué ou de l'usure non apparente impropre à l'usage auquel il est destiné, dès lors que la preuve desdits vices ou usure peut être apportée par le locataire.

En cas de vol du vélo et/ou de ses accessoires, le locataire devra avertir sous 24 heures le loueur, déposer plainte auprès des autorités habilitées et fournir au loueur une photocopie du dépôt de plainte.

En cas d'accident et/ou incident mettant en cause le Vélo, le locataire signale les faits sous 24 heures au loueur. Le Vélo reste sous sa responsabilité jusqu'à sa remise en mains propres à un représentant du loueur. A défaut, l'Utilisateur devra sécuriser le Vélo au moyen des antivols fournis.

Le locataire ne bénéficie d'aucune couverture pour les dommages subis par la chose louée et engage personnellement sa responsabilité à raison desdits dommages, casse et vol. Il peut, s'il le souhaite, souscrire un contrat d'assurance chez l'assureur de son choix.

En cas de vol du vélo ou de casse le rendant irréparable, le montant de la caution sera encaissé par le loueur pour le compte de Mulhouse Alsace Agglomération.

En cas de vol du matériel loué de son fait, de détournement ou de dommage quelconque résultant du non-respect des règles d'utilisation ou de la réglementation en vigueur, ou des termes et conditions du contrat de location et des présentes, le locataire s'expose en outre à des poursuites judiciaires.

Les parents ou représentants légaux de tout mineur non émancipé utilisateur du service de location, seront tenus responsables de tout dommage causés directement ou indirectement par le mineur du fait de l'utilisation du vélo.

### **Article 11 – Caution :**

Afin de se prémunir des risques de non-restitution des cycles loués, Mulhouse Alsace Agglomération met en œuvre un système de garantie dont les modalités sont les suivantes :

- Lors de toute location, il est demandé au locataire de fournir ses coordonnées bancaires internationales (IBAN et BIC) et de signer une pré-autorisation de prélèvement pour le montant de la caution fixé dans la délibération tarifaire en vigueur. Cette disposition ne s'applique pas aux collectivités territoriales. Pour celles-ci, en cas de non restitution du vélo m2A établira un titre de recettes au montant équivalent à la caution en vigueur.
- Ces éléments sont restitués une fois le cycle de retour et que les montants dus (notamment ceux relatifs aux éventuelles prolongations de contrat et aux réparations nécessaires à la remise en état du cycle) ont été réglés par le locataire.
- En cas de non-restitution du cycle à la fin du contrat ou de dégradation du cycle et/ou des accessoires les rendant inutilisables, le locataire est informé par courrier recommandé avec accusé de réception valant mise en demeure qu'en l'absence de restitution du cycle dans un délai de 30 jours, Mulhouse Alsace Agglomération engagera les actions nécessaires pour le recouvrement par le Trésor public de la caution. Après examen des éventuels recours du locataire, Mulhouse Alsace Agglomération fait procéder au recouvrement par le Trésor Public de la caution. Le cycle reste propriété de Mulhouse Alsace Agglomération. En cas de restitution du cycle en bon état après mise en œuvre du recouvrement de la caution, le locataire pourra demander le remboursement du montant de la caution encaissée à la condition d'avoir régularisé les arriérés de loyer dus.
- En cas de dégradation et dans le cas où la facture de réparation n'est pas réglée dans le délai imparti, il sera procédé au recouvrement de la caution même si le montant des réparations est inférieur au montant de la caution.

Sous réserve des dispositions du présent article et de l'article 9 du Règlement, aucune opération de recouvrement ne sera réalisée pendant la période de location.

## **Article 12 – Informatique et Libertés**

Le loueur met en œuvre des traitements automatisés de données à caractère personnel pour la gestion des utilisateurs des vélos à assistance électrique de Mulhouse Alsace Agglomération.

Les données collectées sont indispensables à ces traitements et sont utilisées par les services concernés du loueur, de ses éventuels sous-traitants, et de Mulhouse Alsace Agglomération. En application de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, le locataire dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes relative à l'ensemble des données le concernant, qu'il peut exercer auprès du loueur (MEDIACYCLES, 16bis Avenue du Général Leclerc BP 1006 68050 Mulhouse Cedex) en joignant une copie d'un titre d'identité à sa demande. Le locataire peut retrouver toutes les dispositions de la Politique de Confidentialité du loueur sur le site : <https://location.mediacycles.fr> en cliquant sur « Données personnelles » en bas de page.

## **Article 13 – Juridictions**

En cas de contestation relative à l'interprétation ou l'exécution du contrat de location, 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.