

CAR SHARING AND MOBILITY SERVICES FRANCE

CONDITIONS GÉNÉRALES DU SERVICE D'AUTOPARTAGE

En vigueur depuis 24 novembre 2023

Conformément aux dispositions de l'article L 221-5 et suivants du Code de la consommation, nous informons tous les utilisateurs des services de location du Loueur de voiture que le prestataire des services est CAR SHARING AND MOBILITY SERVICES FRANCE SAS, dont les bureaux se trouvent 15, rue d'Uzès 75002-Paris, France, société immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 882 239 296, Adresse électronique : et numéro de téléphone : (+33) 159200480 (le « **LOUEUR DE VOITURE** »).

Dans le présent document, les termes initialisés en lettres capitales qui ne sont ni le début d'une phrase ni un nom propre auront la signification qui leur est attribuée au paragraphe 1 ci-dessous.

Via l'Application, le Loueur de voiture offre aux Utilisateurs l'accès à un service de location à la minute, à l'heure ou à la journée de véhicules en autopartage au sein de la zone de service définie centré sur Paris ou Lyon par le Loueur de voiture, sous réserve de la disponibilité des véhicules. Les présentes conditions générales du loueur de voitures énoncent les règles régissant l'utilisation et la prestation de ce service de location. Une copie complète des présentes conditions générales telles que périodiquement mises à jour est disponible à l'adresse suivante : www.zity.eco.

Lors de l'acceptation des présentes conditions générales du Loueur de voiture, l'Utilisateur recevra à son adresse électronique d'inscription un courriel confirmant qu'il/elle a conclu le contrat en vertu des présentes conditions générales et contenant un accès au document des conditions générales du Loueur de voiture. Le Loueur de voiture gardera trace du fait que l'Utilisateur a accepté les présentes conditions générales du Loueur de voiture. Bien que les conditions générales du Loueur de voiture soient disponibles en anglais et en français, la version anglaise est purement informative et en cas de divergence entre la version anglaise et la version française, la version française prévaudra.

En accédant aux services de location du Loueur de voiture via l'Application, l'Utilisateur accepte et doit se conformer aux conditions générales de la plateforme et la politique de confidentialité de la Plateforme sera appliquée.

L'Utilisateur est informé que l'Application donne également accès à d'autres Services de mobilité, qui sont proposés et fournis par des personnes qui ne sont pas le Loueur de voitures. Le Loueur de voitures ne fournit pas, n'est pas partie, ni garant de ces Services de mobilité fournis par des tiers, même ceux qui opèrent également sous la marque Zity ou Zity by Mobilize.

1. DÉFINITIONS

- 1.1. Par « **Application** » on désigne une application pour smartphone ou appareil mobile intelligent similaire. Cette application appartient au fournisseur de plateforme ou, le cas échéant, aux fournisseurs ou aux Loueurs de licence du fournisseur de plateforme. Par elle, le fournisseur de la plateforme permet à l'Utilisateur d'entrer en contact avec les fournisseurs de services de mobilité (y compris, mais sans s'y limiter, le loueur de voitures).
- 1.2. Par « **Loueur de voitures adhérent** », on désigne chacune des sociétés autorisées à offrir leurs services de location de voitures aux utilisateurs et à conclure un ou plusieurs contrats individuels de location avec les utilisateurs au moyen de l'Application. Le Loueur de voiture

est un loueur de voitures adhérent qui offre actuellement des services de location de loueur de voiture dans plusieurs régions de France. Tous les loueurs de voitures adhérent sont un type spécifique de fournisseurs de services de mobilité dans le cadre de la définition plus large des fournisseurs de services de mobilité.

- 1.3. Par « **Loueur de voiture** », on désigne CAR SHARING AND MOBILITY SERVICES FRANCE SAS, dont les données d'identification sont fournies au premier paragraphe du présent document.
- 1.4. La « **Zone de service du Loueur de voiture** » désigne le territoire centré sur une Métropole où le Loueur de voitures permet de commencer ou de terminer ses services de location de voitures. A la date d'entrée en vigueur des présentes Conditions Générales, le Loueur de Voitures dispose de deux zones de service distinctes et séparées, centrées respectivement sur les métropoles de Paris et de Lyon. Le Loueur de Voitures peut modifier l'extension de chaque Zone de service du Loueur de voitures de temps à autre. L'extension actuelle de chaque Zone de service du Loueur de voitures peut être consultée à tout moment dans l'Application et sur le site Internet. Si, à un moment donné, le prestataire de services offre ses services dans plus d'une Métropole, chaque Métropole est réputée avoir sa propre Zone de services du Loueur de voitures, indépendante l'une de l'autre.
- 1.5. Par « **Conditions générales du Loueur de voiture** » on comprend les présentes conditions générales, et toute modification susceptible de leur être apportée périodiquement.
- 1.6. Par « **Service d'assistance du Loueur de voitures** », on désigne le service d'assistance aux Utilisateurs fourni par téléphone ou par l'intermédiaire d'outils à distance par le Loueur de voiture en relation avec les services de location du Loueur de voitures. Dans certaines circonstances, telles qu'une panne, un accident ou l'épuisement de la batterie, le LOUEUR DE VOITURE peut, s'il le juge nécessaire, proposer un service d'assistance présentiel aux utilisateurs.
- 1.7. Par « **Service de location du Loueur de voiture** », on désigne le service de réservation et de location de véhicules sans chauffeur à la minute, à l'heure ou à la journée proposé à des utilisateurs et fourni par un Loueur de voiture sous réserve de la disponibilité des véhicules et de la signature par l'Utilisateur du contrat individuel de location correspondant, conformément aux conditions générales du Loueur de voitures. Le terme « Service de location du loueur de voiture » recouvre expressément des locations concernant des véhicules pouvant être autres qu'une voiture. Dans le présent document, les services de location de voitures offerts et/ou fournis par des loueurs de voitures adhérents autres que du Loueur de voiture sont désignés par l'expression « services de location de voitures » sans lettres majuscules et ne contenant pas le mot « Loueur ».
- 1.8. Le « **Contrat individuel de location** » désigne chacun des contrats de location que le Loueur de voitures signe avec l'utilisateur chaque fois que cette dernière demande à utiliser le Service de location du Loueur de voitures par le biais de l'application et qui contient les conditions spécifiques régissant la location de ce véhicule particulier.
- 1.9. On entend par "**Métropole**" chacune des principales villes pouvant être sélectionnées dans l'Application, y compris une partie ou la totalité des municipalités voisines de sa couronne urbaine.
- 1.10. Par « **Contrat relatif aux Packs** », on désigne chacun des contrats bilatéraux de vente et d'achat conclus par et entre le Loueur de voitures et l'Utilisateur, chaque fois que l'Utilisateur demande à acquérir auprès du Loueur de voitures un ou plusieurs bons appelés Packs Malins par le biais de l'application et qui régissent les caractéristiques et le remboursement de ces Packs Malins particuliers.

- 1.11.** « **Fournisseur de services de mobilité** », chacune des sociétés autorisées à proposer leurs services de mobilité à l'Utilisateur par le biais de l'Application, y compris, mais sans s'y limiter, le Loueur de voitures.
- 1.12.** Les « **Zones interdites** » sont des zones situées au sein d'une ou de plusieurs communes où, indépendamment de la réglementation sur le stationnement, il est expressément interdit de garer le véhicule (même pas en mode attente). Les zones interdites peuvent être visualisées grâce à une marque distinctive visible sur la carte affichée par l'application. L'interdiction de se garer dans ces zones s'ajoute à toute autre interdiction, restriction ou obligation stipulée dans les conditions générales du Loueur de voiture.
- 1.13.** Par « **Mot de passe** », on désigne le mot de passe choisi par un Utilisateur dûment enregistré et nécessaire pour qu'il accède à l'Application.
- 1.14.** Le « **fournisseur de plateforme** » désigne Car Sharing Mobility Services, S.L., société à responsabilité limitée espagnole, ayant son siège social à Madrid, calle Francisco Sancha, nº 42-44, Madrid (Espagne), détenant le numéro d'identification fiscal espagnol B87908513, dont le numéro de téléphone est le 0034 919942151 et l'adresse électronique est hola@zity.eco, inscrite au registre du commerce de Madrid, au volume 3694, feuille 163, section 8, page M-655525.
- 1.15.** « **Services de mobilité** » : services fournissant des solutions pour le transport de personnes, en tant que passagers ou non, avec des véhicules destinés à être utilisés par un large public, tels qu'ils sont disponibles à tout moment via l'Application. À titre d'exemple, ces services peuvent inclure l'autopartage de véhicules, l'autopartage de cyclomoteurs, l'autopartage de scooters, l'autopartage de vélos, les services de taxis, la location de véhicules terrestres avec chauffeur ou l'accès à certains transports publics.
- 1.16.** « **Services de la plateforme** » désigne la fourniture de l'Application par le fournisseur de plateforme et certains services d'information concernant l'Application et les loueurs de voiture adhérents disponibles.
- 1.17.** Par « **Conditions générales de la plateforme** », on désigne l'ensemble des conditions générales définies par le fournisseur de la plateforme, établies par le fournisseur de la plateforme et acceptées par chaque utilisateur. Elles régissent les services de la plateforme fournis aux utilisateurs et toute modification qui pourrait y être apportée à tout moment.
- 1.18.** La « **politique tarifaire** » est la politique des prix et tarifs qu'applique le Loueur de voiture pour l'utilisation du Service de location du Loueur de voiture. Elle est applicable à tout moment à chaque contrat individuel de location signé par l'Utilisateur. L'Utilisateur est informé que la politique tarifaire peut être différente selon la zone de service. Par conséquent, si les Services de location du Loueur de voitures sont fournis dans deux métropoles différentes, il y a plus d'une zone de service, et chaque zone de service peut avoir des prix, des pénalités et des frais différents.
- 1.19.** La « **politique de confidentialité** » est la politique de confidentialité que le Loueur de voiture applique aux Utilisateurs en relation avec les données qu'il a collectées en tant que fournisseur de Services de location du Loueur de voitures, ou lors de la conclusion, de l'exécution – et/ou de la gestion de tout incident en lien avec les contrats individuels de location, et/ou la vente de Packs Malins. Elle est susceptible de subir des modifications de temps à autre. Vous pouvez consulter une copie de la politique de confidentialité actuellement en vigueur en cliquant [ici](#).
- 1.20.** « **Packs Malins** » fait référence aux bons ou packs électroniques vendus par le Loueur de voiture pour un prix donné. Une fois acquis et dûment échangés, ces packs fourniront à l'Utilisateur, dans son compte d'utilisateur, un solde en euros d'un montant supérieur au prix payé pour le Pack Malin. Le solde ainsi reconnu sera applicable au paiement du prix du

Service de location du Loueur de voitures et, dans certains cas, pourra également être appliqué au paiement d'autres services de mobilité non fournis par le Loueur de voitures.

- 1.21. « **Utilisateur** » désigne toute personne qui accède et/ou utilise le Service de location du Loueur de voiture par le biais de l'Application.
- 1.22. Par « **compte d'utilisateur** », on désigne le compte personnel de l'Utilisateur créé lors d'une inscription réussie sur la plateforme du fournisseur de plateforme et auquel l'Utilisateur doit se connecter pour accéder via l'Application aux services de location de voiture (y compris le Service de location du Loueur de voiture) ou acquérir des Packs Malins.
- 1.23. Par « **véhicules** », on désigne la flotte de véhicules terrestres que chacun des loueurs de voitures adhérents, y compris, mais sans s'y limiter, le LOUEUR DE VOITURES, a périodiquement et qui est disponible pour être loué par les Utilisateurs après signature du Contrat Individuel de Location pertinent.
- 1.24. Par « **site web** », on entend le site web disponible à l'adresse www.zity.eco

2. FINALITÉ

- 2.1. Les présentes conditions générales du Loueur de voitures ont pour objet de fournir les règles générales régissant l'utilisation et la fourniture du Service de location du Loueur de voitures et/ou l'acquisition auprès du Loueur de voitures de Packs Malins. Cependant, la relation contractuelle créée par l'acceptation des présentes conditions générales du Loueur de voitures n'oblige ni l'Utilisateur ni le Loueur de voitures à conclure des contrats de location individuels ou des Contrats relatif aux packs.
- 2.2. L'acceptation préalable par l'Utilisateur des conditions générales de la plateforme et de sa politique de confidentialité sont nécessaires pour accéder aux Services de location du Loueur de voiture via l'Application.
- 2.3. L'utilisation ou la réservation des Services de location du Loueur de voitures et/ou l'acquisition de Packs Malins auprès du Loueur de voitures impliquent que l'Utilisateur accepte pleinement de se conformer :
 - i. aux dispositions des présentes conditions générales du Loueur de voiture ;
 - ii. à la politique tarifaire du Loueur de voiture ; et
 - iii. le cas échéant, tout contrat individuel de location ou contrat de Pack Malins de temps à autre avec le Loueur de voitures.
- 2.4. Le Loueur de voiture se réserve expressément le droit d'apporter des modifications aux conditions générales du Loueur de voiture, aux caractéristiques du Service de location du Loueur de voiture et à la politique tarifaire comme il le juge approprié. Toute modification apportée aux conditions générales du Loueur de voiture sera notifiée à l'Utilisateur à l'avance et les nouvelles conditions générales du Loueur de voiture seront mises à la disposition de l'Utilisateur. Les modifications seront réputées approuvées si l'Utilisateur ne se désengage pas des conditions générales de la plateforme qui en font l'objet dans un délai de trente (30) jours naturels à compter de la notification de la modification des conditions générales du Loueur de voiture, ce que ce dernier mentionnera spécifiquement lors de la notification des modifications. Ce désengagement doit être notifié au Loueur de voiture par écrit et sans équivoque par l'Utilisateur. Les modifications apportées à la politique tarifaire ne nécessiteront pas un préavis de 30 jours, mais ne s'appliqueront en aucun cas rétroactivement à un Contrat individuel de location en cours qui a commencé avant la publication de la modification de ladite politique.
- 2.5. Malgré les dispositions du paragraphe 2.4, les modifications des conditions générales du Loueur de voitures, qui consistent simplement à (i) mettre à jour l'identification, les

coordonnées ou des données factuelles similaires ou (ii) corriger des erreurs typographiques ou des fautes d'impression évidentes, ne nécessiteront pas de préavis pour leur entrée en vigueur et n'accorderont aucun droit de rétractation à l'Utilisateur.

- 2.6.** Le Loueur de voiture se réserve expressément le droit, mais n'est pas obligé, de demander à l'Utilisateur de réaffirmer à tout moment son acceptation des conditions générales du Loueur de voiture ou de la politique tarifaire alors en vigueur, en particulier, mais sans s'y limiter, dans le cas où l'Utilisateur souhaite accéder aux services de location du Loueur de voiture dans plus d'une zone de service du Loueur de voiture ; en outre, l'accès continu au Service de location du Loueur de voiture peut être subordonné au droit du Loueur de voiture de demander l'acceptation expresse de l'Utilisateur lors de toute mise à jour des conditions générales du Loueur de voiture ou de la politique tarifaire.

3. INSCRIPTION DE L'UTILISATEUR

L'enregistrement de l'Utilisateur sur l'Application est nécessaire pour accéder au Service de location du Loueur de voitures et à l'achat de Packs Malins auprès du Loueur de voitures par l'intermédiaire de l'Application. Les conditions et les exigences d'inscription sont régies par les Conditions générales de la Plateforme, sans préjudice du fait que l'Utilisateur peut être invité à fournir des informations ou de la documentation en plus de celles contenues dans l'inscription existante, si nécessaire en vertu des exigences spécifiques pour la fourniture des Services du Loueur de voitures.

4. PROCESSUS DE LOCATION DES VÉHICULES

- 4.1.** Pour pouvoir louer et utiliser un véhicule dans le cadre du Service de location du Loueur de voitures, l'Utilisateur doit :
- i. s'être tout d'abord enregistré en tant qu'Utilisateur dans l'Application, tenir à jour ses données d'enregistrement et – si nécessaire, en raison de la caractéristique du service demandé par l'Utilisateur – compléter cette inscription avec les données et documents supplémentaires requis en raison de dispositions légales ;
 - ii. détenir un compte d'utilisateur actif ;
 - iii. avoir choisi un mode de paiement accepté sur l'Application pour régler le Service de location du Loueur de voiture et saisi les informations pertinentes ;
 - iv. avoir obtenu la validation des coordonnées du mode de paiement indiqué au point (iii) ci-dessus ;
 - v. avoir téléchargé l'Application et l'avoir installée sur son appareil mobile, lequel doit être compatible avec l'Application ;
 - vi. demander à louer un véhicule sur l'Application, en signant le contrat individuel de location correspondant ;
 - vii. porter sur soi son permis de conduire valide et à jour pendant toute la durée de validité de la location du véhicule, et
 - viii. avoir son appareil mobile avec lui/elle lors de la location.
- 4.2.** Seuls les utilisateurs pleinement inscrits (confirmation de l'inscription réussie comprise) peuvent louer des voitures et signer le contrat individuel de location correspondant. Seuls les véhicules identifiés comme disponibles au moment où l'Utilisateur a l'intention de louer peuvent être loués.
- 4.3.** Un véhicule peut être réservé par l'Utilisateur pour le montant maximum autorisé par l'Application pour le prix et les coûts conformes à la politique tarifaire en vigueur à ce moment-là. Le LOUEUR DE VOITURE peut refuser une réservation si le véhicule sélectionné n'est pas disponible et ne peut pas satisfaire la demande de réservation. Une réservation

de véhicule sera considérée comme confirmée lorsque le LOUEUR DE VOITURES le notifie à l'Utilisateur sur l'Application.

- 4.4. La période de location d'un véhicule sera indiquée sur l'Application pendant toute la durée du trajet, en plus des tarifs par unité de temps pour les différents formats (tarifs applicables à la réservation, le cas échéant, à la conduite et à la mise en attente). Un résumé détaillé du coût total et de la durée de la location sera envoyé par courrier électronique dans un temps raisonnable après que l'Utilisateur a mis fin au contrat individuel de location concerné.
- 4.5. Le Contrat individuel de location comprend les conditions particulières de chaque location de véhicule donnée, y compris, entre autres, l'identification du véhicule loué et le prix par unité de temps, établi dans le cadre de la politique tarifaire applicable au Service de location du Loueur de voiture (à l'exclusion des autres frais, coûts ou indemnités qui s'appliquent conformément à la politique tarifaire mais qui dépendent de l'utilisation du véhicule par l'Utilisateur et dont le Loueur de voiture n'a pas connaissance au moment du début de la location de la voiture). Le contrat individuel de location sera réputé accepté par l'Utilisateur lors de la confirmation d'une réservation de véhicule ou du début de la location du véhicule.
- 4.6. Sauf disposition contraire figurant dans les contrats individuels de location concernés, les conditions générales du Loueur de voiture s'appliquent à toutes les questions non expressément couvertes par le contrat individuel de location. En cas de divergence entre les présentes conditions générales du Loueur de voiture et le Contrat de location individuel, ce dernier prévaudra.

5. VÉHICULES EN LOCATION : ACCÈS ET UTILISATION

- 5.1. Pour utiliser le véhicule loué dans le cadre du Service de location du Loueur de voiture, l'Utilisateur s'engage à et accepte de :
 - i. avant de commencer à conduire, examiner l'état du véhicule pour vérifier s'il présente des défauts, des dommages visibles ou un grave manque de propreté, et en informer le Loueur de voiture via l'Application ou via le mode de communication établi. Dans le cas d'un défaut évident ou de dommages pouvant créer ou entraîner un risque pour le conducteur, pour les passagers, pour le véhicule ou pour un tiers suite à une utilisation du véhicule dans cet état, l'Utilisateur doit sans retard injustifié contacter le service d'assistance du Loueur de voiture pour notifier la nature et la gravité du défaut et/ou des dommages. L'Utilisateur s'engage à fournir les informations pertinentes de manière véridique et complète. Le LOUEUR DE VOITURES peut interdire l'utilisation du véhicule s'il y a un risque pour la sécurité de la conduite.
 - ii. vérifier que l'autonomie de la batterie du véhicule est suffisante pour effectuer le trajet plus 10 km ;
- 5.2. L'utilisation d'un véhicule est considérée comme ayant commencé lorsque, après la conclusion du Contrat individuel de location pertinent, l'Utilisateur en demande l'accès via l'Application et que l'ordinateur de bord du véhicule identifie l'Utilisateur et ouvre le système de verrouillage centralisé du véhicule. Pour qu'un véhicule soit déverrouillé, le compte d'utilisateur doit être actif (ni bloqué, ni suspendu, ni supprimé).
- 5.3. Le temps d'utilisation du véhicule loué commencera au moment où le véhicule est débloqué via l'Application et il se terminera lorsque l'Utilisateur retournera le véhicule comme requis conformément aux présentes conditions générales du Loueur de voiture. La distance parcourue par le véhicule pendant la période de location sera comptée entre le moment où il est pris en charge par l'Utilisateur et celui où il est dûment retourné, selon la manière décrite au paragraphe 6.1 ci-dessous.

- 5.4.** L'Utilisateur doit signaler sans retard injustifié au Loueur de voiture (par l'intermédiaire du service d'assistance du Loueur de voiture) tout incident suite auquel une autre personne physique ou morale pourrait avoir accès à son compte d'utilisateur (y compris, mais sans s'y limiter, la perte du smartphone dans lequel il a installé l'Application), afin de permettre au Loueur de voiture d'adopter des mesures pour empêcher un accès indu aux véhicules. L'Utilisateur accepte que le Loueur de voiture fournisse ces informations au fournisseur de plateforme.

6. FIN DE LA LOCATION D'UN VÉHICULE

- 6.1.** Afin de mettre fin à la location au titre d'un contrat individuel de location, l'Utilisateur devra :
- i. Garer le véhicule comme demandé, dans la même zone de service du Loueur de voiture que celle où le Contrat Individuel de Location a commencé, et garer le véhicule conformément au Code de la Route français et à toute autre réglementation applicable, qu'elle soit locale ou non, relative à la circulation, à la conduite, au stationnement ou à l'utilisation en général des véhicules. Les frais issus de toute infraction au code de la route ou du non-respect des interdictions imposées par le propriétaire de l'aire de stationnement concernée seront à la charge de l'Utilisateur.
 - ii. Sous réserve des dispositions du paragraphe 6.2 ci-dessous, à la fin de la location du véhicule, l'Utilisateur ne doit pas se garer dans des installations de stationnement (telles que garages, cours, entre autres) où l'utilisation ou l'accès aux locaux et au véhicule peut entraîner un coût, une durée limitée ou d'autres restrictions ou des charges similaires pour le Loueur de voiture ou pour un autre Utilisateur qui par la suite viendrait récupérer ou utiliser le véhicule ou encore où le véhicule ne serait accessible à personne à aucun moment. Cette interdiction s'applique également aux aires de stationnement réservées aux services de covoiturage (Mobilib), aux aires de stationnement réservées à la recharge des véhicules électriques, aux parkings couverts et souterrains, aux parkings des clients des centres commerciaux, des supermarchés, des restaurants, entre autres. Le véhicule ne peut pas non plus être stationné dans des zones soumises à des restrictions de stationnement certains jours ou à certaines heures (zones de chargement et de déchargement, zones réservées au stationnement de véhicules autorisés, etc.) ou des zones dans lesquelles des horaires restreints ou des restrictions temporaires de stationnement ont été imposées, en raison d'un événement, par exemple. Si l'Utilisateur met fin à sa location dans un parking payant, il devra payer le coût du stationnement dû jusqu'au retrait du véhicule,
 - iii. restituer le véhicule avec un minimum d'autonomie de 10 kilomètres, comme en témoignera l'écran du véhicule ;
 - iv. s'assurer que le moteur est bien éteint, le frein à main serré, que toutes les portes et fenêtres ont été bien fermées et que toutes les lumières ont été éteintes ;
 - v. s'assurer qu'il ne reste pas d'effets personnels dans le véhicule et que celui-ci est propre et en bon état ; et
 - vi. s'assurer que le véhicule n'est pas garé dans une zone interdite.
- 6.2.** Par exception aux dispositions du point (ii) du paragraphe 6.1. ci-dessus, l'Utilisateur ne peut pas garer le véhicule et mettre fin à la location dans des locaux de stationnement expressément indiqués comme étant des aires de stationnement autorisées pour mettre

fin à un Contrat de location individuel par le Loueur de voiture sur l'Application, le site web ou autres moyens de communication. Si l'Utilisateur souhaite stationner et mettre fin à la location dans l'un de ces locaux de stationnement autorisés :

- i. Le Loueur de voiture aura le droit de facturer à l'Utilisateur, en plus des autres prix applicables au Contrat individuel de location, le prix indiqué dans la politique tarifaire pour lesdites aires de stationnement autorisées.
 - ii. L'Utilisateur doit se conformer aux règles d'utilisation de ces aires de stationnement spécifiques, et
 - iii. dans le cadre de la fin du processus de location dans des aires de stationnement autorisés, l'Utilisateur doit fournir, par le biais de l'Application, des informations véridiques et exactes indiquant qu'il/elle a mis fin à la location dans cette aire de stationnement et où il/elle a garé le véhicule exactement au sein de cet endroit. Dans le cas où l'Utilisateur fournit des informations fausses, erronées ou trompeuses sur le lieu de stationnement du véhicule, sans exclure toute autre réclamation en dommages-intérêts à laquelle le Loueur de voiture pourrait avoir droit, l'Utilisateur paiera la pénalité correspondante conformément à la politique tarifaire en vigueur à ce moment-là.
- 6.3.** L'Utilisateur est informé que la fin du Contrat Individuel de Location nécessitera que le smartphone de l'Utilisateur ou autre appareil similaire capte un signal et dispose d'une connexion de données. Autrement dit, l'Utilisateur ne pourra pas mettre fin au Contrat Individuel de Location dans des zones sans signal de téléphone et de données. En pareil cas, il devra repositionner le véhicule avant de mettre fin à son Contrat Individuel de Location.
- 6.4.** Une fois le véhicule garé, l'Utilisateur et ses passagers doivent quitter le véhicule, puis mettre fin au processus de location à l'aide de l'Application. Une fois que le véhicule aura confirmé la fin de la location en bloquant la fermeture centralisée, la location aura effectivement pris fin. Si l'Utilisateur quitte le véhicule avant la fin du processus de location, la location restera en vigueur aux frais de l'Utilisateur. Si jamais l'Utilisateur rencontre des problèmes pour mettre fin à la location selon les présentes instructions, il doit agir conformément au paragraphe ci-dessous.
- 6.5.** S'il ne peut mettre fin à la location pour quelque raison que ce soit, l'Utilisateur doit le notifier sans délai au LOUEUR DE VOITURES et rester près du véhicule jusqu'à ce que le LOUEUR DE VOITURE ait pris une décision sur la marche à suivre. Sauf si la cause de l'impossibilité de mettre fin à la location n'est pas imputable à l'Utilisateur, tous les frais de location supplémentaires encourus jusqu'à la fin effective de la location seront à la charge de l'Utilisateur.
- 6.6.** Le Loueur de voiture peut, mais n'est pas obligé à, résilier un accord individuel de location sans le consentement de l'Utilisateur, si le véhicule a été garé pendant un temps prolongé dans la zone de service du Loueur de voiture et si, agissant raisonnablement et en bonne foi, le Loueur de voiture a des raisons de croire que l'Utilisateur a oublié de finaliser la location via l'Application.

7. PAIEMENT, PRIX ET PÉNALITÉS

- 7.1.** L'Utilisateur paiera les prix associés au tarif applicable à la location du véhicule ainsi que tous autres frais, pénalités ou coûts, conformément à la politique tarifaire correspondant. En particulier, la politique tarifaire en vigueur à tout moment est réputée acceptée par l'Utilisateur lors de la confirmation de la réservation d'un véhicule. Le tarif d'utilisation applicable par unité de temps doit être montré à l'Utilisateur sur l'Application avant que le processus de réservation du véhicule ne soit terminé (à l'exclusion des éventuels coûts, frais, charges ou pénalités liés aux incidents subis ou aux endroits où l'Utilisateur décide de

conduire ou de garer le véhicule – que le Loueur de voiture ne peut pas prévoir au début de la location de la voiture et qui seront appliqués conformément à la politique tarifaire). Les prix sont des prix finaux par unité de temps, TVA légale comprise. En cas d'utilisation prolongée, l'Utilisateur peut bénéficier d'un tarif horaire ou journalier spécifique tel que prévu dans la politique tarifaire applicable.

- 7.2.** Selon les caractéristiques objectives de l'Utilisateur, telles que l'âge, un utilisateur peut être soumis à des frais. Ces circonstances seront décrites dans la politique tarifaire applicable, montant de ces frais y compris en cas de frais forfaitaires. Inversement, les tarifs applicables au Service de location du Loueur de voiture peuvent varier en fonction des antécédents de conduite de l'Utilisateur. En tout état de cause, ils le feront dans la fourchette définie dans la politique tarifaire applicable.
- 7.3.** Les tarifs applicables au Service de location du Loueur de voiture seront automatiquement facturés par le Loueur de voiture, via le mode de paiement fourni par l'Utilisateur dans l'Application, après résiliation du contrat individuel de location, comme suit :
- i. si l'Utilisateur a un solde restant sur son compte d'utilisateur utilisable pour le paiement du prix du Service de location du Loueur de voitures, le montant du prix de l'accord individuel de location sera d'abord prélevé sur ce solde restant possédant la date d'expiration la plus proche et à l'excédent éventuel, comme prévu au point deux ci-dessous,
 - ii. si l'Utilisateur n'a aucun solde restant sur son compte Utilisateur utilisable pour le paiement du prix du Service de location du Loueur de voitures, le dépassement du prix susmentionné sera débité par le Loueur de voiture via le mode de paiement fourni par l'Utilisateur soit lors de son inscription, soit tel que mis à jour par l'Utilisateur par la suite.
- 7.4.** Le Loueur de voiture peut imputer au mode de paiement fourni par l'Utilisateur dans l'Application tous les autres frais, pénalités et dommages-intérêts qui peuvent être applicables conformément à la politique tarifaire ou aux présentes conditions générales du Loueur de voiture.
- 7.5.** Le solde reconnu dans le compte d'utilisateur, qu'il soit accordé sous forme de cadeau, d'action promotionnelle ou en raison de l'échange d'un Pack Malin, ne peut être utilisé que pour le paiement des montants décrits dans ce cadeau, cette promotion ou ce Pack Malin, mais ne peut en aucun cas être utilisé pour le paiement de tout autre montant dû par l'Utilisateur en raison d'une utilisation inappropriée des services de mobilité ou pour l'achat d'un Pack Malin. Par conséquent, il est expressément (mais non exhaustivement) exclu de l'utiliser pour payer l'indemnisation des dommages causés au véhicule ou les frais ou pénalités liés à une utilisation inappropriée ou anormale du véhicule par l'Utilisateur (par exemple, les frais de remorquage) ou le prix des Pack Malins.
- 7.6.** L'Utilisateur doit s'assurer que le mode de paiement utilisé présente un solde suffisant. Si l'Utilisateur ne dispose pas d'un solde suffisant pour payer le Loueur de voiture, il devra lui verser les frais de réclamation prévus dans la politique tarifaire en vigueur. En produisant ses coordonnées de mode de paiement, y compris, mais sans s'y limiter, les coordonnées de sa carte de crédit ou de retrait, l'Utilisateur autorise le Loueur de voiture (et le fournisseur de plateforme au nom et pour le compte du Loueur de voiture) à percevoir des paiements à partir de ce mode de paiement pour tout concept inclus dans la politique tarifaire applicable ou résultant des conditions générales du Loueur de voiture et/ou du Contrat individuel de location.
- 7.7.** Les frais pour le service de location du Loueur de voiture ou pour l'achat d'un Pack Malin ou qui doivent être payés par l'Utilisateur en vertu des conditions générales du Loueur de voiture peuvent être débités de la méthode de paiement de l'Utilisateur lorsqu'ils deviennent exigibles sans qu'une authentification supplémentaire soit nécessaire en plus de l'authentification fournie au moment de l'enregistrement ou de la mise à jour de

l'enregistrement. Toutefois, l'entité financière d'un Utilisateur peut demander une authentification supplémentaire ou des conditions supplémentaires pour traiter ces paiements. Le non-respect des exigences applicables entre l'Utilisateur et son entité financière ne limite ni n'annule en aucune manière l'obligation de paiement de l'Utilisateur.

- 7.8. Le Loueur de voiture (ou le fournisseur de plateforme au nom et pour le compte du Loueur de voiture) sera en droit de demander à l'établissement de crédit associé au mode de paiement fourni par l'Utilisateur une autorisation préalable pour facturer la location. Cette pré-autorisation ne signifiera en aucun cas que l'Utilisateur sera débité pour la location en question, le prélèvement ne pouvant intervenir qu'après la fin de la location.
- 7.9. Si plus d'une méthode de paiement a été indiquée par l'Utilisateur, le Loueur de voiture emploiera la méthode de paiement choisie par défaut par l'Utilisateur.
- 7.10. Les taux et les coûts d'annulation, et les montants associés à des pénalités et des frais, sont toujours disponibles dans la politique tarifaire et sont sujets à d'éventuels amendements (voir le paragraphe 2.4 ci-dessus). L'Utilisateur est encouragé à lire la politique tarifaire avant la conclusion de chaque accord de location individuel pour être informé des taux applicables en vigueur.
- 7.11. Par ailleurs, toutes les offres et réductions, ainsi que leurs conditions d'utilisation, figurent sur le Site Web et, le cas échéant, sur l'Application. Le LOUEUR DE VOITURES se réserve le droit de restreindre l'utilisation des offres, invitations et réduction et de récupérer les sommes économisées grâce à elles si les utilisateurs en font un usage inapproprié, illicite ou déloyal.
- 7.12. Les paiements seront traités par la ou les passerelles de paiement connectées à l'Application et à sa plateforme. Cette/ces passerelle(s) de paiement n'est/ne sont pas exploitée(s) par le Loueur de voiture, qui ne fournit pas de services de paiement électronique.

8. PACKS MALINS

- 8.1. Le Loueur de voiture propose à la vente des bons appelés « Packs Malins », à échanger contre un crédit qui sert à payer le prix du Service de location du Loueur de voiture et, en fonction du Pack Malin spécifique, le paiement du prix d'autres services de mobilité fournis par d'autres prestataires de services de mobilité.
- 8.2. Le solde accordé par les paquets d'économies ne sera applicable qu'au prix de l'utilisation correcte (tarif horaire plus tarifs pour les améliorations et commodités optionnelles) du service de location du Loueur de voiture et, selon les conditions spécifiques de chaque Pack Malin, peut également être utilisé pour le paiement de l'utilisation correcte (tarif d'utilisation plus tarifs pour les améliorations et commodités optionnelles) d'autres services de mobilité. En aucun cas, il ne peut être utilisé pour payer d'autres montants que ceux susmentionnés dus par l'utilisateur au loueur de voitures. L'utilisateur ne peut **pas** s'en servir pour payer ou régler, sans limitation :
 - (i) un remboursement de pénalités, de dommages ou de coûts liés à l'utilisation d'un véhicule, de l'Application ou à un non-respect des conditions générales d'un véhicule de service de mobilité, de l'utilisation de l'application ou d'une violation des conditions générales du loueur de voitures, d'une violation des conditions générales d'utilisation d'un prestataire de services de mobilité, des conditions générales de location de voitures et/ou d'une violation des conditions générales de la plateforme, ou en rapport avec une telle utilisation ;
 - (ii) pour acquérir un autre Pack Malin ; ni

- (iii) demander au Loueur de voiture de payer avec ce solde des contraventions au code de la route.
- 8.3.** Sauf disposition contraire figurant dans les contrats relatifs aux packs concernés, les conditions générales du Loueur de voiture (à condition que le vendeur soit le Loueur de voiture) ou les conditions générales de location de voiture pertinentes (pour les autres loueurs de voiture adhérents) s'appliqueront à toutes les questions non expressément couvertes par le Contrat relatif au pack.
- 8.4.** L'Utilisateur peut acheter via l'Application des Packs Malins un par un, ou encore en acceptant de conclure un achat automatique de Packs Malins lorsque certaines conditions sont remplies (par exemple si le solde figurant dans son compte Utilisateur est égal ou inférieur à un certain seuil).
- 8.5.** Avant la conclusion d'un accord relatif au Pack, l'Application fournira à l'Utilisateur au moins les informations suivantes au sujet du Pack Malin :
 - (i) Prix à payer par l'Utilisateur pour le Pack Malin,
 - (ii) montant du solde créditeur accordé par le Pack Malin applicable au paiement des tarifs d'utilisation du Service de location du Loueur de voiture ou des services de location de voiture de tout autre loueur de voiture adhérent ;
 - (iii) le délai d'expiration jusqu'où ce solde peut être utilisé ; et
 - (iv) si une action expresse est nécessaire pour échanger le Pack Malin contre le solde disponible dans l'Application, les éléments requis pour effectuer l'échange et la date limite d'échange ; et
 - (v) la liste des Services de mobilité qui peuvent être payés en utilisant le solde de ce Pack Malins. Si cette liste n'est pas fournie, ce solde peut être utilisé pour payer les services de location de voitures de tout loueur de voitures adhérent offrant ses services dans un État membre de l'Union européenne sous les marques *Zity* ou *Zity by Mobilize*.
- 8.6.** Pour pouvoir conclure un accord relatif au Pack, l'Utilisateur doit :
 - (i) avoir téléchargé l'Application et l'avoir installée sur son appareil mobile, lequel doit être compatible avec l'Application ;
 - (ii) avoir un compte d'utilisateur valide et activé
 - (iii) accepter l'offre d'achat d'un Pack Malin, en concluant le contrat relatif au Pack correspondant ;
 - (iv) avoir choisi un mode de paiement valide et y avoir un crédit suffisant pour payer le prix du Pack Malin,
- 8.7.** Tous les prix des Packs Malins sont des prix définitifs comprenant la TVA légale.
- 8.8.** Une fois l'achat confirmé, le prix des Packs Malins achetés par un Utilisateur sera automatiquement facturé et prélevé via le mode de paiement fourni par l'Utilisateur.
- 8.9.** Sauf disposition expresse du contrat relatif au Pack, il ne faudra aucune action spécifique pour échanger les Packs Malins si bien qu'une fois acquis, le solde du Pack Malin sera directement crédité sur le compte de l'Utilisateur.
- 8.10.** Après qu'il a signé un contrat relatif au Pack et acheté un ou plusieurs Packs Malins, l'Utilisateur recevra une confirmation de son achat par courriel à l'adresse électronique fournie dans ses coordonnées d'enregistrement (à condition que l'Utilisateur soit inscrit sur l'Application).
- 8.11.** La commercialisation, la vente, la revente ou toute transaction onéreuse, commerciale ou professionnelle avec ou concernant le transfert des Packs Malins, y compris, mais sans s'y limiter, l'utilisation d'un Pack Malin comme récompense d'une tombola, d'un concours ou d'une loterie, est strictement interdite, sauf si elle est effectuée avec le consentement préalable et écrit exprès du Loueur de la voiture.

- 8.12.** Si l'Utilisateur a accepté de conclure un achat automatique de Packs Malins sous certaines conditions, les spécifications suivantes s'appliqueront :
- (i) avant de conclure la commande d'achats automatiques, le Loueur de voiture mettra à la disposition de l'Utilisateur dans l'Application la description de la condition déclenchant l'achat automatique.
 - (ii) Une fois que l'Utilisateur a demandé des achats automatiques et tant que cette commande n'est pas révoquée, l'Utilisateur consent à ce que chaque fois que les conditions de déclenchement d'achat sont remplies, le Loueur de voiture peut automatiquement commander de facturer le prix du Pack Malin via le mode de paiement de l'Utilisateur sans avoir à demander le consentement ou un avis supplémentaire de l'Utilisateur pour chaque achat.
 - (iii) L'achat automatique de Packs Malins sera interrompu si, pour quelque raison que ce soit, le Loueur de voiture n'est pas en mesure de recouvrer le prix de chaque Pack Malin individuel via le mode de paiement de l'Utilisateur.
 - (iv) L'Utilisateur peut à tout moment, par le biais de l'Application, retirer sa commande d'achats automatiques de Packs Malins.
 - (v) Tant qu'une commande d'achat automatique de Packs Malins est en vigueur, le Pack Malin qui sera automatiquement acheté à chaque fois que la condition est déclenchée, aura les mêmes caractéristiques (prix, solde et expiration du solde) que le Pack Malin choisi par l'Utilisateur au moment où il a conclu ce système de commande automatique. Si aucun Pack Malin de ces caractéristiques n'est disponible, le contrat relatif au Pack à achat automatique sera automatiquement résilié.
 - (vi) L'achat automatique d'un Pack Malin ne garantit pas que le Loueur de voiture continuera à mettre à disposition des Packs Malins ayant les mêmes caractéristiques (prix, solde, la liste des services de mobilité payables, et durée de validité du solde) que le Pack Malin choisi par l'Utilisateur au moment où il a conclu ledit contrat relatif au Pack à achat automatique. Si le Loueur de voiture décide de cesser de proposer un Pack Malin présentant certaines caractéristiques, il en informera à l'avance les Utilisateurs ayant passé des contrats de Pack à achat automatique correspondant audit Pack Malin.
- 8.13.** Le Loueur de voiture ne s'engage pas à ce que les Packs Malins ou que la possibilité d'activer les achats automatiques de Packs Malins soient disponibles à tout moment. Les achats automatiques de Packs Malins peuvent également être limités à certains Packs Malins. Ils ne sont pas forcément disponibles pour tous les Packs Malins proposés par le Loueur de voiture à ce moment-là.
- 8.14.** Pour payer les tarifs des Services de mobilité avec le solde reconnu, l'Utilisateur doit satisfaire à toutes les exigences relatives à la conclusion d'un contrat et à la qualification en tant qu'utilisateur du service de mobilité concerné.
- 8.15.** Sauf dans les cas prévus aux paragraphes xii et 20.5 ci-dessous, le Loueur de voiture ne remboursera pas en argent le prix payé par un Utilisateur pour un Pack Malin. En aucun cas, le Loueur de voiture ne remboursera en argent le solde reconnu suite à l'échange d'un Pack Malin.
- 8.16.** L'acquisition d'un Pack d'épargne ne garantit pas que tous les fournisseurs de services de mobilité qui offrent des services de mobilité payables avec le solde du Pack Malin (y compris le Service de location du Loueur de voiture) par l'intermédiaire de l'Application au moment où le Pack Malin a été acquis, continueront à offrir leurs Services de mobilité ou ne modifieront pas les caractéristiques de leurs services de mobilité, pendant la période où le solde créditeur attribué à ce Pack Malin est encore utilisable.

9. TRAITEMENT DES INCIDENTS PENDANT L'UTILISATION DU SERVICE DE LOCATION DU LOUEUR DE VOITURE

- 9.1.** L'Utilisateur doit informer sans retard injustifié le Loueur de voiture de tout accident, dommage et défaut survenant pendant l'utilisation du véhicule. En outre, si un accident impliquant le véhicule loué par l'Utilisateur entraîne ou présente un risque raisonnable d'entraîner des dommages personnels ou des risques pour la circulation, l'Utilisateur doit s'assurer que cet accident est notifié et enregistré par la police. Si la police refuse d'enregistrer les détails d'un accident, l'Utilisateur doit en informer le LOUEUR DE VOITURE sans tarder et fournir les éléments de preuve pertinents, le cas échéant. En pareil cas, l'Utilisateur doit consulter le Loueur de voiture sur la façon de procéder et suivre les instructions qui lui seront données par le service d'assistance du Loueur de voiture. Cette clause s'applique indépendamment du fait que l'accident ait été causé par l'Utilisateur ou par un tiers. L'Utilisateur ne doit quitter les lieux de l'accident qu'après que :
- i. les détails de l'accident ont été consignés sur le constat amiable d'accident ou, éventuellement, au titre du paragraphe précédent, par la police ou, lorsque cela n'est pas possible, après que le service d'assistance du Loueur de voiture a été informé à cet égard conformément au présent article 9) ;
 - ii. des mesures ont été prises, en coordination avec le LOUEUR DE VOITURES, pour préserver les éléments de preuve et réduire les dégâts ; et
 - iii. le véhicule a été confié à une société de dépannage, a été laissé en toute sécurité en coordination avec le LOUEUR DE VOITURE, ou a été retiré de la voie publique par l'Utilisateur.
- 9.2.** Indépendamment du fait qu'un accident ait été causé par l'Utilisateur ou par un tiers, l'Utilisateur doit, dans un délai maximum de quarante-huit (48) heures, informer le service d'assistance du Loueur de voiture de l'accident et fournir sans retard injustifié toute information connexe pouvant être raisonnablement demandée par le service d'assistance du Loueur de voiture. Si le Loueur de voiture ne reçoit pas de rapport écrit sur les dommages dans ces délais, la compagnie d'assurance la compagnie d'assurance peut ne pas être en mesure de régler le sinistre. En pareil cas, si jamais le LOUEUR DE VOITURES était tenu de réparer ou de couvrir le coût des dommages liés à un incident impliquant l'Utilisateur, le LOUEUR DE VOITURES facturera à l'Utilisateur le coût de la réparation des dommages causés.
- 9.3.** Lorsque le Loueur de voiture le demande, l'Utilisateur doit préciser l'emplacement exact du véhicule et permettre son inspection par le Loueur de voiture.
- 9.4.** Le LOUEUR DE VOITURES est en droit de recevoir une indemnisation versée en relation avec les dommages causés au véhicule. Si c'est l'Utilisateur qui a reçu ce montant, il le transférera au LOUEUR DE VOITURE.

10. FACTURATION

L'Utilisateur consent explicitement à recevoir la facture électronique du Service de location du Loueur de voiture du Loueur à l'adresse électronique qu'il a fournie. Il peut retirer ce consentement à tout moment en envoyant un courriel à facturationparis@zitycar.eco.

11. OBLIGATIONS ET INTERDICTIONS GÉNÉRALES POUR L'UTILISATEUR

- 11.1.** L'Utilisateur doit :
- i. vérifier les liquides nécessaires au fonctionnement du moteur et vérifier périodiquement la pression des pneus sur les longs trajets et, si nécessaire, faire

les réglages nécessaires ; s'assurer que le véhicule n'est utilisé que lorsqu'il est dans un état garantissant la sécurité de son fonctionnement et la sécurité routière ;

- ii. traiter le véhicule avec soin et diligence, notamment en respectant le manuel d'utilisation du fabricant, les exigences de fonctionnement et les vitesses et révolutions maximales par minute ;
- iii. respecter toutes les prescriptions légales relatives au fonctionnement et à l'utilisation du véhicule, notamment le Code de la route français, et toute autre réglementation applicable, locale ou non, relative à la circulation, à la conduite, au stationnement, à la sécurité et à l'utilisation en général des véhicules ;
- iv. s'arrêter immédiatement si une alerte s'allume sur le tableau de bord et contacter le LOUEUR DE VOITURES pour évaluer avec lui s'il peut continuer à utiliser le véhicule ;
- v. informer sans délai le LOUEUR DE VOITURES de tout dommage causé par des actes de vandalisme ou à cause d'accidents survenus pendant la location ; en outre, l'Utilisateur doit informer le LOUEUR de VOITURES si l'hygiène du véhicule laisse à désirer ;
- vi. faire preuve de la prudence requise lors qu'il met fin à l'utilisation du véhicule de façon à éviter qu'il ne se fasse voler, en s'assurant toujours que les vitres sont bien fermées et que le système de verrouillage centralisé est bien bloqué faire preuve de la prudence requise lorsqu'il met fin à l'utilisation du véhicule pour éviter les vols, en s'assurant toujours que les vitres sont bien fermées et le système de verrouillage central bloqué ;
- vii. s'il doit recharger le véhicule, appliquer les précautions requises et utiliser des recharges et des matériaux de qualité professionnelle (les câbles de recharge ne sont pas fournis par le Loueur de voiture) ;
- viii. Informer immédiatement le Loueur de voiture si son permis de conduire est révoqué ou suspendu et en aucun cas ne conclure un Contrat individuel de location sans un permis de conduire en vigueur validé dans l'Application ;
- ix. si le Loueur de voiture le demande pour des raisons de sécurité ou en raison d'une violation des présentes conditions générales, l'Utilisateur s'engage à mettre fin à l'utilisation d'un véhicule et à restituer celui-ci au Loueur de voiture sans retard injustifié (sauf instruction contraire du Loueur de voiture) ;
- x. signaler tout incident de sécurité ou suspicion d'incident de sécurité qui pourrait permettre à un tiers d'usurper l'identité de l'Utilisateur afin d'avoir accès aux véhicules ou d'utiliser les Services de location du Loueur de voiture, sans retard injustifié après que l'Utilisateur a eu connaissance dudit incident ou qu'il se soit raisonnablement douté qu'il s'était produit ; et
- xi. en cas de pandémie ou de situation d'urgence de santé publique similaire imposant des restrictions de mobilité ou des mesures préventives, se conformer à toute réglementation et/ou recommandation, même si celle-ci n'est censée être qu'indicative, établie par les autorités publiques pour protéger la santé et la sécurité et susceptible de concerner l'utilisation du véhicule.

11.2. L'Utilisateur ne doit pas :

- i. conduire le véhicule sous l'emprise de l'alcool, de drogues ou de médicaments réduisant la capacité de conduire ;
- ii. fumer (y compris vapoter) ou permettre à d'autres de fumer (ou vapoter) ou consommer des substances illégales dans le véhicule ;

- iii. laisser le véhicule dans un état insalubre ;
- iv. conclure un contrat individuel de location ou un contrat relatif au pack si les données qui ont été saisies dans le compte utilisateur de l'application ne sont pas mises à jour, sont fausses ou comprennent des fausses déclarations
- v. permettre à un tiers de conduire le véhicule ou divulguer ses propres données d'accès à un tiers, y compris si ce tiers est lui aussi un utilisateur du Service de location du Loueur de voiture ;
- vi. transporter des enfants ou des bébés sans que le siège soit à la bonne hauteur ou sans siège enfant. L'Utilisateur doit se conformer à toutes les instructions du fabricant concernant l'installation des sièges bébé ;
- vii. désactiver un airbag passager, sauf si cela est nécessaire pour transporter des enfants ou des bébés assis à la hauteur requise ou pour transporter un ou des sièges spéciaux pour enfants, ou encore pour se conformer aux instructions du fabricant concernant l'installation de sièges bébé, auquel cas l'utilisateur devra réactiver l'airbag avant de mettre fin à sa location ;
- viii. garer le véhicule dans une zone Interdite ;
- ix. désactiver ou modifier les outils de géolocalisation, de surveillance et de contrôle du véhicule ;
- x. apporter une modification esthétique ou technique au véhicule (y compris cacher le logo ou la marque du Loueur de voiture) ;
- xi. utiliser le véhicule pour conduire à travers champs, pour participer à des événements de sport automobile ou à des courses de tout type, pour réaliser des essais de véhicules, pour former des conducteurs, pour exercer des activités commerciales liées au transport de passagers, au transport commercial, ou au transport de substances ou d'objets dangereux ou interdits, ou pour commettre des délits ;
- xii. transporter des substances facilement inflammables, toxiques ou dangereuses dans des quantités considérablement supérieures à celles autorisées pour un usage domestique, ou susceptibles de nuire à la sécurité de la conduite ou d'endommager l'intérieur du véhicule en raison de leur nature, de leur taille, de leur forme ou de leur poids ;
- xiii. transporter des animaux dans le véhicule, sauf s'ils sont transportés conformément à la réglementation en vigueur et à condition de laisser le véhicule propre après utilisation ;
- xiv. effectuer des réparations ou des modifications sur le véhicule ou commander de sa propre initiative de telles réparations ou modifications sans l'autorisation du Loueur de voiture ;
- xv. voyager avec le véhicule en dehors du pays dans lequel le Service de Location de voiture du Loueur est disponible ; ni
- xvi. remorquer d'autres véhicules.

12. RESPONSABILITÉ DE L'UTILISATEUR EN CAS D'ACCIDENT ET ASSURANCE

- 12.1.** Les véhicules sont couverts par une assurance couvrant au moins la responsabilité civile des tiers. Seul l'Utilisateur autorisé qui a loué le véhicule peut bénéficier de la couverture de l'assurance en tant que conducteur.
- 12.2.** Tant que l'Utilisateur se conforme aux conditions générales du Loueur de voiture (y compris, mais sans s'y limiter, tout dommage notifié sans retard injustifié), la responsabilité de l'Utilisateur relative aux dommages ou à la perte du véhicule en cas

d'accident de la circulation sera limitée au montant plafonné de responsabilité prévu dans la politique tarifaire. Cette limitation ne s'appliquera pas dans les cas prévus aux paragraphes 12.3, 12.4 et 12.5 ci-dessous. L'Utilisateur est informé que le montant plafonné de responsabilité peut varier au fil du temps.

- 12.3.** La limitation de responsabilité de l'Utilisateur prévue au paragraphe 12.2 ne s'applique pas si
- i. l'Utilisateur cause des dommages dus à une négligence grave ou intentionnelle ;
 - ii. l'Utilisateur effectue une mauvaise manœuvre du véhicule ;
 - iii. l'Utilisateur enfreint les conditions générales du Loueur de voiture (y compris, mais sans s'y limiter, si le véhicule n'est pas utilisé conformément aux présentes conditions générales du Loueur de voiture et/ou si l'accident a été correctement notifié mais avec un retard injustifié) ;
- 12.4.** Si l'Utilisateur provoque un accident en dehors de la zone de service du Loueur de voiture, il sera responsable des coûts découlant du retour du véhicule à la zone de service du Loueur de voiture.
- 12.5.** Si le non-respect par l'Utilisateur des conditions générales du Loueur de voiture, du Contrat individuel de location, de la loi applicable relative à l'assurance ou de toute autre loi applicable, ou encore si la conduite négligente de l'Utilisateur entraîne la possibilité pour l'assureur ou un tiers affecté (tel qu'une victime d'accident) de réclamer une responsabilité contre le Loueur de voiture, ce dernier sera en droit de reporter intégralement cette réclamation sur l'Utilisateur. Inversement, si l'Utilisateur est responsable des dommages ou de l'accident et que la couverture d'assurance du véhicule ne s'applique pas, l'Utilisateur indemnisera sans délai le Loueur de voiture contre toute réclamation de tiers.
- 12.6.** En cas d'accident imputable à l'Utilisateur, outre les dommages directs, la responsabilité de l'Utilisateur envers le Loueur de voiture comprendra également les dommages accessoires, y compris, mais sans s'y limiter, en ce qui concerne les honoraires des experts, le coût du service de dépannage, le manque à gagner (d'un montant forfaitaire de 24 heures de la politique tarifaire par jour civil pendant lequel le véhicule reste inutilisable) et, sans limite, si le montant plafonné de responsabilité indiqué au paragraphe 12.2 n'est pas appliqué.
- 12.7.** Le Loueur de voiture peut (mais n'est pas obligé de) proposer à l'Utilisateur la possibilité de réduire le montant de responsabilité plafonné de l'Utilisateur pour un prix supérieur au prix de location pour un Contrat individuel de location donné. Le montant de ces frais et la responsabilité plafonnée résultant de la réduction seront indiqués dans la politique tarifaire et peuvent varier au fil du temps. La réduction de la responsabilité plafonnée à un certain montant ne peut pas être contractée après le début de chaque Contrat individuel de location, elle ne s'applique qu'audit contrat individuel de location et les frais correspondants seront comptabilisés au début du contrat individuel de location, qu'une réclamation ou qu'un événement engageant la responsabilité se produise pendant la location ou non. Même si la responsabilité plafonnée à un montant réduit a été contractée par l'Utilisateur, la responsabilité de l'Utilisateur ne sera pas modifiée dans les cas où la responsabilité plafonnée ordinaire (non réduite) ne limite pas la responsabilité de l'Utilisateur ou si l'Utilisateur a contracté l'obligation de payer d'autres frais, charges ou pénalités (par exemple, s'il a permis à une personne qui n'est pas un conducteur autorisé de conduire le véhicule ou s'il a garé un véhicule électrique dont le niveau d'autonomie est inférieur au niveau de 10 kilomètres tel qu'indiqué sur la jauge d'autonomie du véhicule en kilomètres), faits pour lesquels l'Utilisateur continuera alors à être pleinement responsable.

13. RESPONSABILITÉ ET PÉNALITÉS INCOMBANT À L'UTILISATEUR

- 13.1.** Sans limitation des droits qui reviennent à l'Utilisateur s'il est estimé être un consommateur tel que l'entend le code de la consommation, l'Utilisateur sera responsable

vis-à-vis du Loueur de voiture des dommages, pertes ou coûts encourus par le Loueur de voiture et qui ont été causés par l'Utilisateur intentionnellement ou par négligence. Cela comprend, sans limitation, le manque à gagner dû au fait que le véhicule doit être immobilisé (au montant du forfait de 24 heures figurant dans la politique tarifaire par jour civil pendant lequel le véhicule reste inutilisable), le vol, les dommages ou la perte du véhicule ou de ses accessoires (y compris, le cas échéant, le système de surveillance du véhicule, les sièges, la carte SD, le manuel d'utilisation, la roue de secours, les logos, les autocollants, etc.) ou les dommages causés à des tiers suite à une violation des présentes conditions générales du Loueur de voiture, ou des dispositions légales obligatoires, ou des conditions générales de l'assurance véhicule à moteur, que tout cela soit le fait de l'Utilisateur ou d'un tiers dont il est responsable. Tout ce qui précède, sans préjudice du droit de l'Utilisateur de démontrer que les dommages, pertes et coûts se sont produits pour un motif qui ne lui est pas imputable

- 13.2.** La responsabilité en vertu du paragraphe 13.1 ci-dessus ne sera pas limitée en montant, sauf dans les cas prévus au paragraphe 12.2 du présent document pour les dommages causés au véhicule en cas d'accident de la circulation.
- 13.3.** L'Utilisateur est responsable des conséquences de toute infraction ou délit administratif qu'il commet avec le véhicule. En pareil cas, l'Utilisateur doit payer tous les frais et coûts et dégager le LOUEUR DE VOITURES de toute réclamation de tiers. Pour le traitement de toute infraction administrative (cautions, frais, amendes, etc.), l'Utilisateur doit payer des frais de dossier au Loueur de voiture. Le montant de ces frais de dossier sera basé sur les tarifs applicables indiqués dans la politique tarifaire.
- 13.4.** Les pénalités pour utilisation inappropriée ou violation des conditions générales du Loueur de voiture imposées conformément à la politique tarifaire n'affecteront pas ou ne réduiront pas le montant que le Loueur de voiture peut réclamer pour des dommages (par exemple, la pénalité pour avoir permis à un tiers de conduire le véhicule ne réduit pas les demandes de réparation pour des dommages causés à ce véhicule en cas d'accident). Inversement, tout montant facturé en tant que recouvrement des coûts encourus par le Loueur de voiture (comme les frais de dépanneuse au cas où le véhicule devrait être repositionné en raison d'une mauvaise utilisation par l'Utilisateur) ne permettra pas au Loueur de voiture de recouvrer deux fois ce coût spécifique.
- 13.5.** Si l'Utilisateur se livre à une utilisation non autorisée ou interdite du véhicule ou des Services de location du Loueur de voiture, y compris, mais sans s'y limiter, en permettant à une personne qui n'est pas un conducteur autorisé de conduire le véhicule ou si l'Utilisateur gare un véhicule électrique avec un niveau d'autonomie de moins de 10 kilomètres, tel qu'indiqué sur la jauge d'autonomie du véhicule en kilomètres, alors le Loueur de voiture, après avoir vérifié l'existence des conditions pertinentes, débitera via le mode de paiement de l'Utilisateur fourni dans l'Application une pénalité conforme à la politique tarifaire applicable. Le Loueur de voiture informera l'Utilisateur de la raison et du montant de la pénalité ou des frais appliqués, sans préjudice du droit de l'Utilisateur d'adresser au Loueur de voiture une plainte à cet égard. Tout ce qui précède, sans préjudice de la possibilité pour le Loueur de voiture de réclamer à l'Utilisateur tout autre dégât et perte causés par ce conducteur tiers ou en relation avec ce conducteur tiers ou tout autre dégât subi en raison du non-respect par l'Utilisateur des conditions générales de la plateforme, des conditions générales du Loueur de voiture ou du Contrat individuel de location sans préjudice, le cas échéant, du droit du Loueur de voiture de résilier ou de suspendre sa relation avec l'utilisateur conformément au point 15.3 ci-dessous..
- 13.6.** Si la pénalité est imposée sous la forme d'une somme forfaitaire, et si l'Utilisateur prouve que le coût réel encouru par le Loueur de voiture est nettement inférieur à la somme forfaitaire, l'Utilisateur a le droit de ne pas être encaissé ou de se faire rembourser la

différence (entre le coût imposé et le coût réel encouru par le Loueur de la voiture) qui a été démontrée.

- 13.7.** L'Utilisateur comprend et accepte que le LOUEUR DE VOITURE est en droit de choisir l'atelier où faire réparer les dommages subis par le véhicule dont l'Utilisateur est responsable.
- 13.8.** Sans préjudice du droit de l'Utilisateur de prouver que les dommages et pertes se sont produits pour une raison qui ne lui est pas imputable, l'Utilisateur sera responsable de tous les dommages et pertes résultant de ou causés par le fait qu'il n'a pas empêché l'accès d'un tiers à son mot de passe ou à son compte d'utilisateur (y compris, mais sans s'y limiter, du fait de la perte du smartphone dans lequel il a installé l'Application), en particulier, mais sans s'y limiter, si cette perte ou si l'utilisation par quelqu'un d'autre que l'Utilisateur a entraîné la survenue de dommages, ou le vol ou l'utilisation abusive du véhicule. Cependant, l'Utilisateur ne sera pas responsable de la perte ou de l'utilisation par des tiers de son mot de passe ou de son compte d'utilisateur s'il informe le fournisseur de plateforme et/ou le Loueur de voiture de ces circonstances dans un délai suffisamment raisonnable pour que le fournisseur de plateforme et/ou le Loueur de voiture puisse bloquer le mot de passe et empêcher l'utilisation abusive du compte de l'Utilisateur et/ou des véhicules. Dans sa notification, l'Utilisateur doit inclure des détails raisonnables sur les circonstances qui ont conduit à la possibilité d'un accès non autorisé, ainsi qu'une preuve de son identité satisfaisant le fournisseur de plateforme et/ou le Loueur de voiture et une demande expresse de bloquer le mot de passe en question et/ou le compte d'utilisateur concerné.

14. RESPONSABILITÉ DU LOUEUR DE VOITURE

- 14.1.** Sans limitation des droits dont pourrait disposer l'Utilisateur en sa qualité de consommateur tel que reconnu par le code de la consommation français et sans restreindre les dispositions impératives de la loi, la responsabilité du Loueur de voiture :
- i. est engagée conformément à la loi en cas de dommages causés intentionnellement ou par négligence grave soit par le LOUEUR DE VOITURES, soit par ses agents ou ses représentants.
 - ii. est limitée, en cas de négligence mineure, au montant des dommages prévisible pour les Services de location du Loueur de voiture de ce type.
- 14.2.** L'Utilisateur reconnaît qu'au moment de la conclusion de chaque Contrat Individuel de Location, le LOUEUR DE VOITURE n'a aucun moyen de connaître la destination possible ou l'utilisation spécifique prévue pour laquelle l'Utilisateur a loué le véhicule.
- 14.3.** Le Loueur de voiture décline toute responsabilité pour toute utilisation abusive qui pourrait être faite par l'Utilisateur ou par un tiers à la suite de tout manquement, par action ou par omission, de l'Utilisateur à protéger dûment son mot de passe ou son compte d'utilisateur.
- 14.4.** En fonction de l'état des outils technologiques, la prestation du Service de location du Loueur de voiture peut être sujette à des restrictions ou à des inexactitudes qui échappent au contrôle du Loueur de voiture. Ce qui précède s'applique spécifiquement à la disponibilité des services de données mobiles fournis par les opérateurs de réseaux mobiles, le réseau mobile, les services de positionnement sur le système mondial de navigation par satellite et l'accès à Internet. Tous ces éléments sont limités à la zone desservie par le fournisseur de services mobiles. Le manque de disponibilité du réseau mobile peut, dans des cas particuliers, entraîner l'indisponibilité du service de location du Loueur de voiture en raison d'une défaillance dans la nécessaire transmission des données. De plus, le service peut être affecté par des interférences atmosphériques, causées par des conditions topographiques ou par des obstacles (tels que des ponts, des tunnels ou des bâtiments, par exemple). Il en va de même pour les services de positionnement utilisant le

système mondial de navigation par satellite. Il peut par ailleurs y avoir d'autres restrictions à l'utilisation d'Internet (un réseau surchargé, par exemple). En outre, des insuffisances temporaires de capacité peuvent survenir en raison de pics de charge sur les services, sur les réseaux mobiles ou fixes ou sur Internet. Des perturbations peuvent également résulter d'événements de force majeure tels que des grèves, des lock-out et des ordres donnés par des organismes publics, ou encore de mesures techniques ou d'autres types de mesures (telles que les réparations, la maintenance, les mises à jour de logiciels, les améliorations, par exemple) effectuées sur les équipements du fournisseur de plateforme, des entreprises de services publics, des fournisseurs de services et de contenu, et des opérateurs de réseau, qui s'avèrent nécessaires pour fournir des services adéquats et améliorés. Dans la mesure permise par la loi, le LOUEUR DE VOITURES décline toute responsabilité pour les situations susmentionnées.

14.5. L'utilisation du Service de location du Loueur de voiture via l'Application peut également être soumise à des limitations et à des inexactitudes dues à un manque de disponibilité, à des interférences ou à des perturbations sur l'Application ou sur le site web dont le fournisseur de plateforme est le propriétaire ou le titulaire, ou sur le dispositif compatible dont l'Utilisateur est le propriétaire ou dont il se sert (en raison d'événements de force majeure, par exemple, ou de mesures techniques ou d'autres types de mesures qui échappent au contrôle du Loueur de voiture telles que la maintenance, les mises à jour de logiciels ou les améliorations de l'Application ou du Site web). Dans la mesure permise par la loi, le LOUEUR DE VOITURES décline toute responsabilité pour les situations susmentionnées.

14.6. Le LOUEUR DE VOITURES n'est pas responsable si l'Utilisateur ne dispose pas d'un appareil compatible ou a téléchargé une version de l'Application qui n'est pas compatible avec celui-ci.

14.7.

15. RÉSILIATION DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES OU DU CONTRAT INDIVIDUEL DE LOCATION

15.1. Les présentes conditions générales du Loueur de voiture sont conclues pour une durée indéterminée. L'Utilisateur peut y mettre fin sans motif en notifiant clairement par écrit au Loueur de voiture son intention de mettre fin à la relation. Le Loueur de voiture peut résilier sans motif la relation établie en vertu des conditions générales du Loueur de voiture avec un Utilisateur en notifiant par écrit à l'Utilisateur son intention de résilier ladite relation quatorze (14) jours civils à l'avance. Dès l'entrée en vigueur de sa résiliation des conditions générales du Loueur de voiture, l'Utilisateur ne sera plus autorisé à conclure de nouveaux contrats individuels de location. Si, au moment de la résiliation, l'Utilisateur a un Contrat de location individuel en cours, la résiliation des présentes conditions générales de la plateforme ne se produira pas avant la résiliation du Contrat de location individuel.

15.2. Les contrats individuels de location sont signés pour toute la durée de location concernée, laquelle sera considérée comme terminée, soit à la résiliation du contrat par l'Utilisateur (qui a lieu une fois que l'Utilisateur a mis fin au voyage en bloquant le système de verrouillage central du véhicule à l'aide de l'Application), soit pour l'un des motifs spécifiés dans les présentes conditions générales du Loueur de voitures.

15.3. Le Loueur de voiture peut immédiatement (x) suspendre temporairement l'accès aux Services de location du Loueur de voiture, ou (y) décider de mettre définitivement fin de plein droit à la relation contractuelle établie en vertu des conditions générales du Loueur de voiture, et par conséquent faire cesser dans les deux cas la capacité de l'Utilisateur à utiliser les Services de location du Loueur de voiture, y compris à conclure de nouveaux Contrats de location individuels si l'Utilisateur :

- i. n'actualise pas son inscription et son compte d'utilisateur, y compris, mais sans s'y limiter, en ne fournissant pas un nouveau permis de conduire ou un permis de conduire prolongé, le cas échéant, conformément aux conditions générales de la plateforme et aux présentes conditions générales du Loueur de voiture ;
- ii. omet, après avoir été invité à y remédier, de payer le montant dû au Loueur de voiture, dans le cadre de tout contrat relatif à un pack ou des Services de location du Loueur de voiture, y compris, mais sans s'y limiter, toute somme due au Loueur de voiture, une pénalité ou des dommages résultant du non-respect des conditions générales du Loueur de voiture ; même si l'un de ces paiements est contesté,
- iii. usurpe l'identité de quelqu'un ; fait de fausses déclarations ou omet des faits importants lors de son inscription à la plateforme ou dans le cadre de sa relation contractuelle avec le LOUEUR DE VOITURES,
- iv. utilise le véhicule de telle manière qu'il peut causer des dommages corporels et des blessures à l'Utilisateur ou à des tiers ou endommager le véhicule lui-même ou nuire à la réputation du Loueur de voiture ;
- v. utilise le véhicule ou les Services de location du Loueur de voiture à des fins illégales, pour des délits ou des crimes ou en violation du droit applicable, même si ces utilisations n'entraînent pas de dommages directs pour le Loueur de voiture ;
- vi. conduit d'une manière qui contrevient de manière flagrante à ce qui est généralement considéré comme une conduite prudente et sûre, y compris, mais sans s'y limiter, conduire le véhicule de manière négligente, imprudente ou agressive, en prenant un risque injustifié ou en causant un risque injustifié aux autres véhicules et/ou aux piétons, ou en effectuant des manœuvres risqués ou acrobatiques ;
- vii. à la demande des autorités judiciaires, des forces de l'ordre, des services d'urgence ou d'autres autorités publiques similaires habilitées à faire une telle demande ;
- viii. enfreint une disposition majeure des conditions générales du Loueur de voiture ou de tout Contrat de location individuel ;
- ix. enfreint une disposition majeure du Code de la route français et/ou toute autre réglementation applicable, locale ou non, relative à la circulation, à la conduite, à la sécurité routière, au stationnement ou à l'utilisation en général des véhicules ;
- x. fournit, intentionnellement ou par négligence, les informations permettant de commencer une session d'utilisateur, y compris, mais sans s'y limiter, en révélant son mot de passe, à une autre personne physique ou morale ;
- xi. copie ou modifie les outils, dispositifs et/ou logiciels pour déverrouiller les véhicules ;
- xii. permet que le véhicule soit conduit par un tiers ;
- xiii. falsifie ou crée sans autorisation des Packs Malins ; ou
- xiv. est raisonnablement soupçonné d'avoir commis des actes ou des omissions qui, à la connaissance du LOUEUR DE VOITURES, y compris sur indication de tout autre loueur de voitures adhérent ou du fournisseur de plateforme, correspondent aux points (i) à (xiv) ci-dessus, tous deux inclus.

15.4. Il en sera de même en cas de suspension temporaire ou de résiliation anticipée au titre du paragraphe **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** ci-dessus, ou si l'Utilisateur

ne peut plus utiliser le solde ou le crédit disponible sur son compte d'utilisateur, y compris le solde résultant d'un Pack Malin échangé, pour passer des contrats individuels de location ultérieurs avec le Loueur de voiture, ce solde ne pouvant pas être échangé contre de l'argent. En cas de résiliation sans motif par le Loueur de voiture conformément à l'article 15.1, l'Utilisateur peut réclamer le remboursement du prix payé pour les Packs Malins vendu par le Loueur de voitures dont le solde expire après la date de résiliation, moins le solde des Packs Malin qui a déjà été utilisé.

- 15.5.** De plus, en cas de suspension temporaire ou de résiliation anticipée intervenant conformément au paragraphe **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** ci-dessus, le Loueur de voiture se réserve le droit de réclamer à l'Utilisateur, entre autres :
- i. la restitution immédiate de tout véhicule du Loueur de voiture que l'Utilisateur concerné pourrait utiliser à ce moment-là. Si l'Utilisateur ne restitue pas le véhicule immédiatement, le Loueur de voiture est en droit d'en prendre possession, et l'Utilisateur doit assumer tous les coûts que cela entraîne ;
 - ii. les montants de location qui s'accumulent jusqu'à la restitution du véhicule concerné, et/ou
 - iii. les dommages et les pertes qui ont été causés au Loueur de voiture.

16. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

- 16.1.** L'utilisation par l'Utilisateur du Service de location du Loueur de voiture ne lui confère aucun droit sur la propriété intellectuelle ou industrielle ou sur les copyrights du Loueur de voiture ou d'un tiers. L'Utilisateur s'engage à respecter chacun des droits de propriété intellectuelle ou industrielle et chacun des copyrights, y compris les marques, logos, noms de domaine ou tout autre droit de propriété intellectuelle ou industrielle ou copyright appartenant au Loueur de voiture ou à des tiers.
- 16.2.** Il est expressément interdit à l'Utilisateur d'effectuer toute action de reproduction, distribution, communication publique ou autres formes de mise à disposition, ou de transformation, et de manière générale, toute autre forme d'exploitation de tout contenu ou matériel auquel l'Utilisateur pourrait avoir accès sur le Service de location du Loueur de voiture, totalement ou partiellement, sauf autorisation expresse et écrite du propriétaire de ces éléments.

17. COOKIES ET POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

La politique de confidentialité et la politique en matière de cookies sont définies dans les documents « [politique de confidentialité](#) » et « [politique en matière de Cookies](#) ».

18. SERVICE D'ASSISTANCE AUX UTILISATEURS / RÉCLAMATIONS

En cas de doute concernant les présentes conditions générales du Loueur de voiture ou le Service de location du Loueur de voiture proposé par le Loueur de voiture ou pour toute réclamation, l'Utilisateur peut contacter le Loueur de voiture par l'intermédiaire de son service d'assistance, en envoyant un courriel à reclamationparis@zity.eco ou en appelant le 09 88 29 06 60 aux heures d'assistance utilisateur (24 heures sur 24, 365 jours par an). Le paragraphe précédent n'empêche pas qu'une section FAQ soit disponible sur le site web et que le Loueur de voiture peut, à sa discrétion, également fournir des services d'assistance automatisée.

19. CESSION DES DROITS DE RECouvreMENT

Le Loueur de voitures se réserve le droit de céder les droits de recouvrement découlant de l'utilisation du Service de location du Loueur de voitures par les utilisateurs ou de tout dommage ou

indemnité à verser par l'utilisateur au Loueur de voitures. Dans ce cas, après notification à l'Utilisateur, l'Utilisateur ne peut effectuer que des paiements destinés à satisfaire la dette au cessionnaire, et dans tous les cas, le Loueur de voitures est responsable des demandes générales et des réclamations de l'Utilisateur en relation avec le Service de location du Loueur de voitures. À cette fin, le Loueur de voitures fournira toutes les données personnelles de l'utilisateur qui s'avèrent nécessaires à la cession des droits de recouvrement au cessionnaire à des fins de recouvrement.

20. DROIT DE RÉTRACTATION

- 20.1.** L'Utilisateur peut se désengager des présentes conditions générales du Loueur de voiture à sa discrétion et sans motif, dans un délai de quatorze (14) jours civils à compter de la date à laquelle il/elle les a acceptées, à condition de ne pas être sous Contrat individuel de location en cours associé à son compte d'utilisateur. L'Utilisateur est informé que ce droit de résiliation sans motif est additionnel et ne porte pas préjudice à son droit de résiliation anticipé, prévu par l'article 15.1 ci-dessus.
- 20.2.** Conformément aux dispositions du Code de la consommation, il n'est pas possible de se rétracter des contrats individuels de location une fois qu'ils ont été conclus. Dès l'entrée en vigueur de son désengagement des conditions générales du Loueur de Voitures, l'utilisateur ne sera plus autorisé à conclure de nouveaux contrats individuels de location.
- 20.3.** L'Utilisateur peut se retirer d'un contrat relatif à un pack à sa discrétion et sans motif, dans un délai de quatorze (14) jours civils à compter de la date à laquelle le contrat relatif au pack a été conclu (ou en cas d'achats automatiques, à compter de la date à laquelle le solde du Pack Malin a été crédité sur le compte de l'Utilisateur).
- 20.4.** Le droit de rétractation permet à l'Utilisateur de résilier de manière anticipée et sans motif la relation contractuelle établie en vertu des conditions générales du Loueur de voiture ou de l'achat d'un Pack Malin, le cas échéant, sans motif et sans encourir de pénalités.
- 20.5.** Dès réception d'une demande de rétractation, le Loueur de voiture remboursera à cet Utilisateur tous les paiements qu'il a reçus de lui, et ce sans délais excessifs et en tout état de cause au plus tard 14 (quatorze) jours à compter du jour où le Loueur de voiture a été informé de la demande de rétractation (à noter que cela ne s'applique pas aux frais, pénalités et coûts qui découleraient des Contrats de location individuels). S'il y a lieu à remboursement, celui-ci sera effectué via le mode de paiement que l'Utilisateur a utilisé pour le paiement, sauf si l'Utilisateur accepte expressément un mode de paiement différent. Si la carte de crédit ou le mode de paiement initialement utilisé a expiré, l'Utilisateur doit trouver avec le service d'assistance du Loueur de voiture un autre moyen de recevoir des fonds. Le Loueur de voiture ne sera pas tenu responsable d'un remboursement non abouti en raison d'une carte de crédit expirée ou d'un mode de paiement expiré. Toutefois, si un paiement a été effectué pour un service qui a commencé à être fourni à la demande expresse de l'Utilisateur pendant le délai de rétractation, l'Utilisateur reste tenu de payer au Loueur de voiture le montant proportionnel du service qui lui a déjà été fourni avant l'entrée en vigueur de sa rétractation. En particulier pour les remboursements dus au retrait de l'achat d'un Pack Malin, l'Utilisateur sera remboursé du prix payé pour ledit Pack Malin moins le montant du solde accordé par ce Pack Malin qu'il a déjà utilisé pour payer des Services de mobilité.
- 20.6.** Pour exercer son droit de rétractation, l'Utilisateur doit contacter le LOUEUR DE VOITURES et notifier sa décision de mettre fin au présent contrat au moyen d'une déclaration écrite non équivoque. Cette notification peut être formulée, mais ce n'est pas la seule façon possible de le faire, au moyen du formulaire de rétractation figurant à la fin des présentes conditions générales. À cet effet, les coordonnées du Loueur de voiture sont CAR SHARING AND MOBILITY SERVICES FRANCE SAS dont les bureaux sont situés 15, rue d'Uzès – 75002 Paris (France) et dont l'adresse email est : bonjour@zity.eco.

21. NOTIFICATIONS

Le Loueur de voiture adressera à l'Utilisateur les notifications appropriées via l'Application, via un SMS envoyé au numéro de téléphone portable fourni par l'Utilisateur lors de son inscription à l'Application et/ou à l'adresse électronique fournie par l'Utilisateur lors de son inscription à l'Application.

22. MÉDIATION

Si, cumulativement, un Utilisateur :

- i. est également un consommateur en vertu du droit applicable ;
- ii. a intenté un litige contre le Loueur de voiture relatif aux Services de location du Loueur de voiture ; et
- iii. a tenté en vain de résoudre le litige directement avec le LOUEUR DE VOITURE par écrit,

cet Utilisateur a alors le droit, mais non l'obligation, de soumettre gratuitement tout litige de ce type entre lui-même et le LOUEUR DE VOITURE à la médiation du : Médiateur du Conseil National des Professions de l'Automobile (CNPA) 50, rue Rouget de Lisle, 92158 Suresnes Cedex (), adresse email : mediateur@mediateur-cnpa.fr. Par ailleurs, conformément à l'article 14 du règlement (UE) n° 524/2013, la Commission européenne a mis en place une plateforme de règlement en ligne des litiges, facilitant le règlement extrajudiciaire indépendant des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels dans l'espace de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible par le lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

23. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

- 23.1.** Les présentes conditions générales sont régies dans chacun de leurs éléments par la loi française.
- 23.2.** Tout litige survenant au sujet du Service de location du Loueur de voiture ou concernant les présentes conditions Générales du Loueur de voiture, les Contrats Individuels de Location ou les Packs Malins sera soumis à la compétence exclusive des Tribunaux de la ville de Paris (France). Nonobstant ce qui précède, si l'Utilisateur est un consommateur au sens du Code de la consommation français et à condition également que le tribunal concerné soit situé sur le territoire de la République française (à l'exclusion des territoires d'outre-mer), outre devant les tribunaux de Paris, l'Utilisateur peut intenter une action devant les tribunaux du lieu de sa résidence ou de son domicile ou, à la seule discrétion de l'Utilisateur, devant les tribunaux du domicile du Loueur de voiture ; et le Loueur de voiture peut porter l'action devant les tribunaux du lieu de résidence ou du domicile de l'Utilisateur, ou si ce dernier est inconnu du Loueur de voiture ou se trouve en dehors du territoire de la République Française (à l'exclusion des territoires d'outre-mer) devant les tribunaux de la ville de Paris (France).

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Si vous souhaitez vous désengager de ce contrat ou d'un contrat relatif à un Pack, veuillez remplir ce formulaire et le renvoyer au Loueur de voiture, à l'adresse postale ou électronique indiquée ci-dessous).

À CAR SHARING AND MOBILITY SERVICES FRANCE SAS dont les bureaux sont situés 15, rue d'Uzès – 75002 Paris (France) et dont l'adresse électronique est bonjour@zity.eco.

Je notifie par la présente mon intention de me désengager de [l'accord pour la fourniture de tout service prévu par les conditions Générales du Loueur de voiture / de l'achat d'un Pack Malin] conclu entre moi et CAR SHARING AND MOBILITY SERVICES FRANCE, et acceptées le

_____.

Nom du consommateur

_____.

Adresse du consommateur

_____.

Adresse mail de l'Utilisateur ZITY

_____.

N° de téléphone associé au compte d'utilisateur ZITY _____.

Signature du consommateur (uniquement si ce formulaire est notifié sur papier)

_____.

Date _____.

_____.