ZITY

CAR SHARING MOBILITY SERVICES, S.L.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA PLATEFORME NUMÉRIQUE

En vigueur depuis 24 novembre 2023

Conformément à l'article 10 de la loi 34/2002, du 11 juillet 2002, relative à la société de l'information et aux services de commerce électronique (*Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico*), nous informons par la présente que le détenteur et l'opérateur de l'Application et de la plateforme numérique liée à l'Application est CAR SHARING MOBILITY SERVICES, S.L., dont le siège social se trouve à Madrid, calle Francisco Sancha 42-44, 28034-(Espagne), qui détient le numéro d'identification d'employeur B87908513, dont le numéro de téléphone est le 0034 919942151 et l'adresse électronique hola@zity.eco et qui est enregistré au Registre du Commerce de Madrid, au volume 36490, feuille 163, section 8, page M-655526.

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.

Le Fournisseur de plateforme fournit une plateforme technologique en ligne accessible via une application pour appareil mobile intelligent, qui permet à un Utilisateur dûment enregistré de localiser et de contacter les fournisseurs de partage de véhicules qui offrent leurs services de location de véhicules sur la plateforme. Ainsi, le Fournisseur de plateforme offre aux utilisateurs la possibilité (i) d'installer l'Application ; (ii) de s'enregistrer et de créer leur compte d'utilisateur dans la plateforme ; et (iii) d'utiliser l'Application pour entrer en contact avec les loueurs de voitures adhérents. Ci-après, les points (i), (ii) et (iii) seront, conjointement ou individuellement, désignés par le terme de « **services de la plateforme** ».

En utilisant l'Application et/ou les services de la plateforme, l'Utilisateur s'engage à respecter et à être lié par les présentes « conditions générales de la plateforme ». L'utilisation de l'Application et/ou des services de la plateforme confère le statut d'utilisateur et, bien que l'acceptation expresse de l'Utilisateur puisse être demandée, leur utilisation implique l'acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de la plateforme.

Une copie complète des présentes conditions générales (les « **conditions générales de la plateforme** ») telles que périodiquement mises à jour est disponible sur le site web suivant : www.zity.eco. Suite à l'acceptation des présentes conditions générales de la plateforme, l'Utilisateur recevra à son adresse électronique d'inscription un courriel confirmant qu'il a conclu le contrat en vertu des présentes conditions générales et contenant un accès au document des conditions générales de la plateforme. Le Fournisseur de plateforme gardera trace de l'acceptation par l'Utilisateur des présentes conditions générales de la plateforme. Les conditions générales de la plateforme sont disponibles dans plus d'une langue à titre informatif. En cas de divergence entre les versions dans différentes langues, la version espagnole prévaudra.

L'Utilisateur est informé que lors de la location d'une voiture ou d'un véhicule au moyen de l'Application, cette location doit être conclue entre lui et le Loueur de voiture adhérent. **Sauf lorsque le Fournisseur de plateforme est aussi le Loueur de voitures adhérent** (par exemple, pour les locations de voiture dans la zone de service Madrid – Espagne)**, le Fournisseur de plateforme est un simple fournisseur de l'outil technologique qui permet au Loueur de voitures adhérent et à l'Utilisateur d'entrer en contact. Il ne fournit pas le service de location de voitures et ne vend pas les Packs Malins, et il n'est ni partie prenante, ni garant du service de location de voitures ni des contrats de location Individuels ou des contrats relatifs au pack**.

Par conséquent, afin qu'un Utilisateur puisse réserver ou louer les véhicules de l'un des loueurs de voiture adhérent en utilisant l'Application, il doit accepter et respecter à tout moment les conditions générales d'utilisation et la politique de confidentialité du Loueur de voiture adhérent concerné et un contrat individuel de location doit être conclu par et entre l'Utilisateur et le Loueur de voiture adhérent.

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 bailleurs de licence du Fournisseur de plateforme. Au moyen de cette application le Fournisseur de plateforme permet à l'Utilisateur de contacter les loueurs de voiture adhérents qui proposent leurs véhicules à la location par les utilisateurs. Pour plus d'informations sur la disponibilité technique et le fonctionnement de l'Application, veuillez consulter le site web.

1.2. 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.

1.3. Le « **Contrat individuel de location** » désigne chacun des contrats de location que le Loueur de voiture adhérent signe avec l'Utilisateur chaque fois que cette dernière demande à utiliser le service de location de voitures via l'Application. Ce contrat régit chaque location de véhicule prise séparément.

1.4. 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.

1.5. 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 au service de location de voiture ou acquérir des Packs Malins.

1.6. Par « **Politique Tarifaire de la plateforme** », on entend la politique des tarifaire du Fournisseur de plateforme qui sera applicable pour que les services de la plateforme soient fournis.

1.7. Par « **Politique de confidentialité** », on désigne la politique de confidentialité du Fournisseur de plateforme applicable aux utilisateurs par rapport aux données collectées en tant que Fournisseur de l'application ou des services de la plateforme. Elle est sujette à des modifications périodiques. Vous pouvez consulter une copie de la politique de confidentialité actuellement en vigueur en cliquant ici.

1.8. Par « **Fournisseur de plateforme** », on désigne Car Sharing Mobility services, S.L., dont les données d'identification sont fournies au premier paragraphe du présent document.

1.9. Par « **Fournisseur de services de mobilité** », chacune des entreprises autorisées à proposer leurs services de mobilité aux utilisateurs par le biais de l'Application. Tous les prestataires de services de mobilité autorisés sur la plateforme agissent, à la connaissance du

fournisseur de la plateforme, en tant que professionnels et non en tant que consommateurs.

1.10. Par « **Service de location de voiture** », on désigne le service de réservation et de location à la minute, à l'heure ou à la journée d'un véhicule sans chauffeur proposé à des utilisateurs et fourni par un Loueur de voiture adhérent sous réserve de la disponibilité des véhicules et de la signature par l'Utilisateur du contrat individuel de location correspondant, conformément aux conditions générales de la location de voitures. Le terme « service de location de voiture » recouvre expressément les locations concernant des véhicules pouvant être autre qu'une voiture.

1.11. Par « **Service d'assistance de la plateforme** », on désigne le service d'assistance fourni aux utilisateurs par le Fournisseur de plateforme en relation avec les services de la plateforme.

1.12. L'expression « **Services de la plateforme** » a le sens qui lui est attribué au quatrième paragraphe du présent document.

1.13. Par « **Site web** », on entend le site web disponible à l'adresse www.zity.eco

1.14. Par « **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 par l'intermédiaire de l'Application. À titre d'exemple, ces services comprennent 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.

1.15. Par **« Conditions générales de location de voiture »**, on désigne l'ensemble des conditions générales pertinentes énoncées par chaque Loueur de voitures adhérent. Cet ensemble régit les services de location de voitures et complète les contrats individuels de location des véhicules dudit Loueur de voitures adhérent.

1.16. Par « **Conditions générales de la plateforme** », on comprend les présentes conditions générales, et toute modification susceptible de leur être apportée périodiquement.

1.17. Par « **Utilisateur** », on désigne toute personne qui accède à l'Application et/ou l'utilise.

1.18. Par « **Véhicules** », on désigne la flotte de véhicules terrestres de chacun des loueurs de voitures adhérents qui sont disponibles pour être loués par les utilisateurs après signature du contrat individuel de location correspondant.

2. FINALITÉ

2.1. Les présentes conditions générales de la plateforme ont pour objet de préciser les règles d'utilisation des services de la plateforme et de l'Application par les utilisateurs.

2.2. L'utilisation de l'Application et/ou des services de la plateforme et/ou l'acquisition d'un Pack Malin confère le statut d'Utilisateur et, bien que l'acceptation expresse de l'Utilisateur soit demandée, cette utilisation implique l'acceptation pleine et entière de chacune des règles et politiques publiées par le Fournisseur de plateforme, y compris les conditions générales de la plateforme et la politique de confidentialité.

2.3. Bien que les services de location de voiture soient proposés par le Loueur de voitures adhérent via l'Application, pour avoir accès aux services de location de voiture, l'Utilisateur doit conclure un accord avec le Loueur de voiture adhérent concerné, accord qui sera régi par ses propres conditions contractuelles.

2.4. Le Fournisseur de plateforme se réserve expressément le droit d'apporter des modifications aux conditions générales de la plateforme, à la politique tarifaire et aux caractéristiques de l'Application. Toute modification apportée aux conditions générales de la plateforme sera notifiée à l'Utilisateur à l'avance et les conditions générales de la plateforme modifiées 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 de la plateforme, ce que le Fournisseur de plateforme mentionnera spécifiquement lors de sa notification des modifications. Ce désengagement doit être notifié au Fournisseur de plateforme par écrit et sans équivoque par l'Utilisateur. Les modifications apportées à la politique tarifaire ne nécessiteront pas, quant à elles, un préavis de 30 jours, mais ne s'appliqueront en aucun cas rétroactivement aux services de la plateforme.

2.5. Le Fournisseur de plateforme se réserve expressément le droit, mais n'est pas obligé, de demander à tout moment à l'Utilisateur de réitérer son acceptation des conditions générales de la plateforme alors en vigueur, en particulier, mais sans s'y limiter, après une mise à jour des conditions générales de la plateforme.

2.6. En dépit des dispositions du paragraphe 2.4 ci-dessus, le Fournisseur de plateforme peut actualiser l'identification ou les coordonnées ou les erreurs typographiques, sans avoir besoin d'un préavis de 30 (trente) jours ni que l'Utilisateur ait le droit de s'opposer à de telles modifications, à condition que la modification soit simplement factuelle, n'impose aucune nouvelle obligation contractuelle et ne limite aucun droit contractuel de l'Utilisateur.

3. INSCRIPTION DE L'UTILISATEUR

3.1. L'utilisation de l'Application, l'accès aux services de la plateforme, ou aux services de location de voitures proposés par les loueurs de voiture adhérents ou l'échange d'un Pack Malin sont conditionnés à l'inscription préalable de l'Utilisateur, ainsi qu'à l'acceptation des conditions générales de la plateforme.

3.2. Pour pouvoir s'inscrire en tant qu'utilisateur, l'Utilisateur doit satisfaire aux exigences suivantes :

i. Être un individu âgé de 18 ans ou plus.

ii. Produire toutes les données personnelles et les documents qui lui seront demandés à titre obligatoire pendant son processus d'inscription (d'autres données peuvent être demandées à titre volontaire).

iii. Posséder une carte d'identité espagnole en cours de validité (*documento nacional de identidad*), une carte d'identité française (*carte nationale d'identité*), une carte d'identité italienne (*Carta d'identitá*), un passeport ou tout autre document d'identité équivalent.

iv. Posséder un permis de conduire valide et en vigueur l'autorisant à conduire des voitures de tourisme et/ou un permis de conduire correspondant au type de véhicules proposés en l'occurrence par les loueurs de voiture adhérents. À ces fins, la plateforme accepte les permis de conduire délivrés au sein de l'Union européenne et/ou de l'Espace économique européen ou de la Suisse. Les permis de conduire délivrés hors de l'Espace économique européen et de la Suisse ne seront acceptés que s'ils sont accompagnés d'un permis de conduire international ou d'une traduction certifiée par un traducteur officiel du permis de conduire national.

v. Accepter en même temps les conditions de location de voitures d'au moins un loueur de voitures adhérent, dont les spécifications d'immatriculation seront utilisées pour déterminer le document par défaut requis au point (ii) ci-dessus.

vi. Fournir un mode de paiement admis par le Fournisseur de plateforme et lié personnellement à l'Utilisateur (à savoir, seuls les modes de paiement dont le

titulaire est l'Utilisateur seront estimés valides, à moins que le Fournisseur de plateforme n'autorise expressément d'autres conditions).

vii. Valider le mode de paiement retenu.

viii. Faire valider les documents fournis lors de l'inscription conformément à la section 4 ci-dessous.

ix. Accepter les présentes conditions générales de la plateforme et la politique de confidentialité.

3.3. Pour accéder aux services de location de voiture via l'Application, l'Utilisateur doit accéder à son compte d'utilisateur dans l'Application en utilisant le mot de passe qui a été créé au cours du processus d'inscription. Il incombe à l'Utilisateur d'établir les mesures de sécurité concernant l'appareil dans lequel il/elle a choisi d'installer l'Application et de conserver dûment son mot de passe pour empêcher toute utilisation abusive ou tout accès abusif à son compte d'utilisateur par des tiers. À cet égard, le Fournisseur de plateforme recommande qu'en plus de toute autre mesure de protection, l'Utilisateur choisisse un mot de passe fort et évite d'installer l'application dans un appareil dont il soupçonne qu'il est ou pourrait être infecté par des logiciels malveillants.

3.4. En cas de perte ou de suspicion de perte de son mot de passe, l'Utilisateur doit en changer dans les plus brefs délais ou, s'il n'est pas en mesure de le faire, en informer le Fournisseur de plateforme au plus vite afin que les mesures appropriées puissent être prises.

3.5. Le Fournisseur de plateforme se réserve le droit de refuser l'inscription à un Utilisateur s'il sait ou s'il considère raisonnablement

i. que la relation antérieure avec ledit Utilisateur a été résiliée ou suspendue prématurément en vertu du paragraphe 10.2,

ii. que l'Utilisateur n'a pas ou n'agira pas conformément aux présentes conditions générales de la plateforme ou à l'une ou l'autre des conditions générales de location de voiture,

iii. qu'il sera fait un usage non autorisé, frauduleux ou abusif du compte d'utilisateur,

iv. qu'il est impossible de confirmer la validité ou le maintien de la validité de la documentation fournie au cours de la procédure d'enregistrement,

v. qu'il existe un risque d'usurpation d'identité de l'Utilisateur présumé ou de falsification des données fournies pendant le processus d'enregistrement.

3.6. À l'issue du processus de validation, l'Utilisateur recevra, sous forme de courriel ou de SMS envoyé à l'adresse électronique ou au numéro de téléphone qu'il a fourni pour son inscription (ou une méthode équivalente), un avis de vérification de son compte d'utilisateur dans l'Application. Il trouvera dans cet avis un lien de confirmation. Lors de la confirmation de son compte d'utilisateur, l'Utilisateur recevra également les conditions générales de la plateforme qu'il a acceptées.

3.7. Sauf accord exprès écrit du Fournisseur de plateforme, un utilisateur ne peut disposer que d'une seule inscription active et d'un seul compte utilisateur.

4. REMISE ET VALIDATION DES DOCUMENTS DE L'UTILISATEUR

4.1. Au cours du processus d'enregistrement, l'Utilisateur devra fournir et délivrer les informations et les documents demandés par le Fournisseur de plateforme en ce qui concerne ses données d'identification, ses données de paiement ou autres données nécessaires à la bonne exécution des services de location de voiture proposés par le Loueur de voiture adhérent ou au respect des lois applicables, y compris, mais sans s'y limiter, à la couverture d'assurance ; le tout conformément aux instructions fournies par le Fournisseur de plateforme. Ce dernier consent à fournir un effort commercialement raisonnable pour

vérifier ces documents afin de les valider et de constater qu'ils semblent être corrects, en vigueur et appartenir à l'Utilisateur.

4.2. La documentation à fournir par l'Utilisateur peut inclure, mais sans s'y limiter :

i. la copie recto ou recto/verso de son document d'identité ;
ii. la copie recto ou recto/verso de son permis de conduire ; et
iii. une photo de l'Utilisateur (ou tout autre élément permettant de prouver son identité),

4.3. Si le Fournisseur de plateforme, pour quelque raison que ce soit, n'est pas en mesure de valider l'un quelconque des documents fournis par l'Utilisateur, il peut demander à l'Utilisateur d'envoyer ou de renvoyer l'un de ces documents par un autre canal aux fins de leur validation, de venir prouver son identité en personne ou encore de présenter les documents originaux à un agent du Fournisseur de plateforme à un endroit spécifié par le Fournisseur de plateforme.

4.4. En outre, le Fournisseur de plateforme se réserve le droit de demander à l'Utilisateur d'effectuer des procédures supplémentaires pour vérifier ou valider son identité, l'exactitude des données fournies pendant le processus d'enregistrement et/ou la validité du permis de conduire concerner.

4.5. Après validation des informations fournies par l'Utilisateur au cours de son enregistrement, y compris, mais sans s'y limiter, l'identité, le permis de conduire et le mode de paiement de l'Utilisateur, le Fournisseur de plateforme gardera actif le compte utilisateur de cet utilisateur pendant 36 mois maximum ou pour la durée restante de validité du permis de conduire de l'Utilisateur, si cette durée est plus courte.

4.6. Pour prolonger la durée du profil de l'Utilisateur de 36 mois supplémentaires (ou pour la durée restante de validité de son permis de conduire) par-delà la période initiale, l'Utilisateur suivra le processus de validation en vigueur à ce moment-là, conformément aux instructions fournies par le Fournisseur de plateforme.

4.7. Un utilisateur peut utiliser l'application pour contacter des fournisseurs de services de mobilité tant que son compte utilisateur est actif, mais il lui est rappelé que la réservation et l'utilisation d'un service de mobilité nécessitent, outre un compte utilisateur actif, l'acceptation et le respect des conditions générales du fournisseur de services de mobilité concerné et la conclusion d'un accord avec le fournisseur de services de mobilité pour le rendu de ces services de mobilité.

4.8. Si l'Utilisateur n'utilise aucun service de location de voiture pendant 12 mois, son compte utilisateur sera désactivé.

4.9. Le Fournisseur de plateforme se réserve néanmoins le droit de demander à tout moment à l'Utilisateur de se présenter à un point de validation appartenant à la plateforme ou à un Loueur de voiture adhérent et de montrer le permis de conduire de l'Utilisateur à des fins de vérification. Si l'Utilisateur ne se conforme pas à cette demande, le Fournisseur de plateforme peut bloquer la capacité de l'Utilisateur à déverrouiller les véhicules.

4.10. En cas de perte ou de retrait du permis de conduire, le droit de conduire le véhicule ou de signer des contrats individuels de location sera automatiquement suspendu pendant la période au cours de laquelle le permis est perdu ou retiré. Les utilisateurs devront informer le Fournisseur de plateforme, sans retard injustifié, de la suspension ou de la limitation de leur droit de conduire, de toute interdiction de conduire, ou de retrait ou de la suspension temporaire de leur permis. Les utilisateurs devront à nouveau valider leur permis après qu'ils ont été renouvelés ou récupérés après leur avoir été retirés.

4.11. Les caractéristiques de certains Services de mobilité ou de la fourniture de Services de mobilité dans certains territoires peuvent exiger que l'Utilisateur fournisse des données d'identification ou des documents supplémentaires. Dans ce cas, même si le compte de l'utilisateur a été créé et n'a pas été suspendu ou fermé, l'inscription pour l'accès à ce service de mobilité est subordonnée à la fourniture par l'utilisateur des informations et

documents supplémentaires requis, qui doivent être validés par le fournisseur de plateforme. À titre d'exemple non exhaustif, même si l'utilisateur a terminé son inscription en fournissant un permis de conduire pour les véhicules de type berline, si un fournisseur de services de mobilité propose des motos à la location, l'utilisateur ne pourra pas louer une moto tant qu'il n'aura pas fourni le permis de conduire approprié pour ce type de véhicule. Autre exemple non exhaustif : si, en vertu de la législation applicable, les clients des services de partage de véhicules dans un pays sont tenus de fournir des données d'identification spécifiques (par exemple le numéro d'identification fiscale ou le sexe), l'utilisateur doit fournir ces informations supplémentaires afin d'avoir accès, par l'intermédiaire de l'application, aux services de mobilité proposés par les fournisseurs de services de mobilité sur ce territoire.

5. PAIEMENT, PRIX ET PÉNALITÉS

5.1. L'Utilisateur payera les prix liés au service de plateforme applicable, conformément à la politique tarifaire.

5.2. Il est rappelé à l'Utilisateur que la politique tarifaire n'inclut aucun coût ou paiement imputable à l'Utilisateur pour l'usage des services fournis par un utilitaire de téléphone ou autre Fournisseur de raccordement de réseau permettant d'utiliser le réseau informatique.

5.3. L'Utilisateur comprend que le mode de paiement fourni pendant le procédé d'enregistrement peut être utilisé par le Loueur de voiture adhérent pour satisfaire aux montants dus par l'Utilisateur en échange des services du Loueur de voiture, dans les conditions convenues entre l'Utilisateur et le Loueur de voiture concerné.

5.4. Les paiements seront traités via la/les passerelle(s) de paiement connectée(s) à l'Application et à la plateforme de celle-ci. Cette/ces passerelle(s) de paiement n'est/ne sont pas exploitée(s) par le Fournisseur de plateforme ni par le Loueur de voiture adhéré, qui ne fournissent pas de services de paiement électronique, mais par un tiers.

5.5. Les frais relatifs à un service de la plateforme, à un service de mobilité ou qui doivent être payés par l'utilisateur en vertu des conditions générales de la plateforme ou des conditions générales d'un fournisseur de services de mobilité peuvent être débités du mode de paiement de l'utilisateur lorsqu'ils deviennent exigibles, sans qu'il soit nécessaire de procéder à une autre authentification que celle fournie au moment de l'inscription ou de la mise à jour de l'inscription. 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.

6. FACTURATION

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

7. OBLIGATIONS ET INTERDICTIONS GÉNÉRALES POUR L'UTILISATEUR

7.1. L'Utilisateur s'engage, lors de l'utilisation de l'Application :

i. à ne pas l'utiliser à une fin différente de celle prévue par le Fournisseur de plateforme et expliquée dans les présentes conditions générales de la plateforme ;

ii. à ne pas réaliser de copie massive des données que l'Application permet d'obtenir (« data scraping ») ;

iii. à s'abstenir d'introduire, de stocker ou de diffuser par l'intermédiaire de l'Application tout contenu portant atteinte aux règles impératives, à la moralité, à l'ordre public ou aux droits de tiers, y compris, à titre d'exemple, les droits de propriété intellectuelle ou industrielle ;

iv. à ne pas altérer ou endommager les informations ou le contenu de l'Application par le biais de programmes informatiques, de virus ou d'autres appareils. Le Fournisseur de plateforme interdit expressément l'exécution de « framings » ou l'utilisation par des tiers de tout mécanisme susceptible de modifier la conception, la configuration originale ou le contenu de l'Application ;

v. à fournir des informations complètes, exactes et véridiques au cours de son processus d'inscription et à les tenir à jour en informant sans retard injustifié le Fournisseur de plateforme de toute modification importante ;

vi. à informer sans retard indu le Fournisseur de plateforme de la suspension ou de la limitation de son droit de conduire, d'une interdiction de conduire, ou du retrait temporaire de son permis de conduire. Les utilisateurs doivent faire revalider leur permis une fois qu'il a été renouvelé ou récupéré après son retrait ;

vii. à ne pas autoriser de tiers à accéder à l'Application et/ou aux services de mobilité via son compte d'utilisateur, y compris des tiers qui sont également des utilisateurs du service ;

viii. à faire une bonne utilisation de son mot de passe et de son compte d'utilisateur et à prendre des mesures appropriées pour empêcher leur perte, leur révélation à des tiers ou leur accès par des tiers, y compris des tiers qui seraient également des utilisateurs du service ;

ix. à rapporter tout incident de sécurité ou tout soupçon d'incident de sécurité susceptible de permettre à un tiers de supplanter l'Utilisateur ou d'accéder à son compte d'utilisateur et de s'en servir, sans retard indu après que l'Utilisateur se soit rendu compte d'un tel incident, ou à agir raisonnablement après avoir suspecté qu'il se soit produit ; de sorte que le Fournisseur de plateforme puisse prendre toutes les mesures qu'il estimera nécessaires, lesquelles incluent mais ne s'y limitent pas, de bloquer le compte jusqu'à ce que l'incident soit réglé ;

x. à s'abstenir de tout comportement susceptible d'endommager, de désactiver ou de surcharger l'Application ou d'empêcher, de quelque manière que ce soit, l'utilisation normale de l'Application ; et

xi. à ne pas utiliser l'Application au moyen de dispositifs automatiques ou robotisés (« bots ») ou au moyen de dispositifs d'intelligence artificielle.

8. RESPONSABILITÉ DE L'UTILISATEUR

Sans limitation des droits de l'Utilisateur tels que décrits dans la loi relative aux utilisateurs et aux consommateurs (*Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la ley general para la defensa de consumidores y usuarios y otras leyes complementarias*), l'Utilisateur sera responsable à l'égard du Fournisseur de plateforme des dommages, pertes ou coûts occasionnés au Fournisseur de plateforme et qui ont été causés par l'Utilisateur intentionnellement ou par négligence. Cela comprend, sans s'y limiter, les dommages causés à des tiers par la violation des présentes conditions générales de la plateforme ou des dispositions légales obligatoires applicables à l'Utilisateur ou à tout tiers dont il est responsable.

9. RESPONSABILITÉ DU FOURNISSEUR DE PLATEFORME

9.1. Sans pour autant porter atteinte aux dispositions légales obligatoires, la responsabilité de la plateforme ne sera engagée qu'en cas de dommage causé intentionnellement ou suite à une négligence grave commise par le Fournisseur de plateforme ou par ses agents ou représentants. Ladite limite de responsabilité ne s'applique pas si l'Utilisateur est un consommateur tel que reconnu par la loi relative aux utilisateurs et aux consommateurs (*Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre por el que se aprueba el texto*

refundido de la ley general para la defensa de consumidores y usuarios y otras leyes complementarias)

9.2. La responsabilité du Fournisseur de plateforme en cas de décès ou de blessures de l'Utilisateur dus à l'action ou à l'omission du Fournisseur de plateforme dans l'exécution des services de plateforme n'est pas limitée.

9.3. Il est rappelé à l'utilisateur que s'il est un consommateur au sens de la loi sur les utilisateurs et les consommateurs (Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la lay general para la defensa de consumidores y usuarios y otras leyes complementarias), il peut bénéficier de la garantie légale de conformité en ce qui concerne l'Application.

9.4. L'installation de l'application est à la charge de l'utilisateur et le défaut d'installation correcte de l'Application rendra nulle et non avenue la garantie de conformité. Si l'Utilisateur n'a pas mis à jour l'Application à la dernière version proposée par le Fournisseur de Plateforme, le Fournisseur de Plateforme ne sera pas responsable (i) des dommages qui auraient pu raisonnablement être évités (ou pour la partie qui aurait pu être évitée) si l'Utilisateur avait utilisé la version la plus récente disponible de l'Application ou (ii) de la non-conformité de l'Application.

9.5. Si l'application ou l'envoi de données porte atteinte au logiciel ou au matériel de l'Utilisateur, le Fournisseur de plateforme ne peut être tenu responsable de la perte de données par l'Utilisateur, la responsabilité d'avoir des copies de sauvegarde et de sécurité incombant à l'Utilisateur.

9.6. La fourniture de services de mobilité sont conclues par et entre l'Utilisateur et le Fournisseur de services de mobilité concerné. Le Fournisseur de plateforme n'est pas partie prenante et n'assume aucune responsabilité pour, en relation avec ou en rapport avec la fourniture des services de mobilité.

9.7. Le Fournisseur de plateforme décline toute responsabilité pour toute utilisation abusive qui pourrait être faite par l'Utilisateur ou par un tiers à la suite d'un manquement, qu'il s'agisse d'une action ou d'une omission, de l'Utilisateur à protéger dûment son mot de passe ou son compte utilisateur (y compris l'appareil mobile où il/elle a installé l'Application).

9.8. En fonction de l'état des outils technologiques, la prestation des services de la plateforme peut faire l'objet de restrictions ou d'inexactitudes qui échappent au contrôle du Fournisseur de plateforme. 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 la plateforme en raison d'une défaillance dans la nécessaire transmission des données. En outre, 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 y avoir en outre d'autres restrictions à l'utilisation d'Internet (comme 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, du Loueur de voiture adhérent, 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 Fournisseur de plateforme décline toute responsabilité pour les situations susmentionnées.

9.9. Le Fournisseur de plateforme 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.

9.10. Le Fournisseur de plateforme a pris des mesures de sécurité raisonnablement appropriées pour détecter l'existence de virus, de chevaux de Troie, de vers informatiques, etc. Toutefois, l'Utilisateur doit être conscient que les mesures de sécurité des systèmes informatiques sur Internet ne sont pas entièrement fiables et que, par conséquent, le Fournisseur de plateforme ne peut garantir la non-existence de virus ou d'autres éléments que peuvent introduire des tiers pour produire des modifications dans les systèmes informatiques de l'Utilisateur (logiciels et matériel) ou dans les documents et fichiers électroniques qu'ils contiennent. L'Utilisateur s'engage à adopter ses propres et raisonnables mesures de sécurité pour atténuer ce risque.

10. RÉSILIATION DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES

10.1. Les présentes conditions générales de la plateforme sont conclues pour une durée indéterminée. L'Utilisateur peut y mettre fin sans motif en notifiant clairement par écrit au Fournisseur de plateforme son intention de mettre fin à la relation. Le Fournisseur de plateforme peut résilier sans motif la relation en vertu des conditions générales de la plateforme avec un utilisateur en notifiant par écrit à l'Utilisateur son intention de résilier sa relation, et ce avec l'avance requise en vertu de la loi obligatoire et en aucun cas moins de quatorze (14) jours civils à l'avance. Dès l'entrée en vigueur de la résiliation des conditions générales de la plateforme, l'Utilisateur cessera d'être autorisé à accéder via l'Application aux services de location de voitures proposés par le Loueur de voiture adhérent. Si, au moment de la résiliation, l'Utilisateur a un contrat individuel de location en cours, la résiliation des présentes conditions générales de la plateforme ne se produira pas avant la résiliation du contrat individuel de location.

10.2. Le Fournisseur de plateforme peut sans attendre (x) suspendre temporairement l'accès aux services de la plateforme et désactiver un compte d'utilisateur, ou (y) décider de résilier définitivement la relation contractuelle établie en vertu des conditions générales de la plateforme, et par conséquent faire cesser dans les deux cas la capacité de l'Utilisateur à utiliser l'Application pour contacter des loueurs de Voiture Adhérés, si l'Utilisateur :

i. ne renouvelle pas son inscription ou ne la met pas à jour, y compris, mais sans s'y limiter, en ne fournissant pas un nouveau permis de conduire ou un permis de conduire prolongé lorsque les conditions générales de la plateforme l'exigent ;

ii. omet, après avoir été invité à y remédier, d'effectuer le paiement dû au Fournisseur de plateforme, dans le cadre respectivement d'un service de la plateforme ; même si l'un de ces paiements est en litige ;

iii. usurpe l'identité de quelqu'un ; fait de fausses déclarations ou omet des faits importants lors de son inscription à l'Application ou dans le cadre de sa relation contractuelle avec le Fournisseur de plateforme ;

iv. 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 ;

v. enfreint une disposition majeure des conditions générales de la plateforme ;

vi. fournit, intentionnellement ou par négligence, les informations permettant d'accéder à son compte utilisateur, y compris, mais sans s'y limiter, son mot de passe, à une autre personne physique ou morale ;

vii. copie ou modifie l'Application ou tout autre élément de la plateforme ;

viii. si sa relation avec un Loueur de voiture adhérent établie en vertu des conditions générales de location de voiture a été suspendue ou résiliée car le Loueur de voiture adhérent allègue le défaut, la violation ou le défaut de conformité d'un utilisateur ou une résiliation anticipée attribuable au comportement de l'Utilisateur,

ix. est raisonnablement soupçonné d'avoir commis des actes ou des omissions qui, à la connaissance du Fournisseur de plateforme, correspondent aux points (i) à (vii) ci-dessus, tous deux inclus.

10.3. Il en sera de même en cas de suspension temporaire ou de résiliation anticipée au titre du paragraphe 10.2. ci-dessus, ou si l'Utilisateur ne peut plus utiliser le solde ou le crédit disponible sur son compte utilisateur, y compris le solde résultant d'un Pack Malin échangé, pour les contrats individuels de location ultérieurs.

10.4. En outre, en cas de suspension temporaire ou de résiliation anticipée au titre du paragraphe 10.2. ci-dessus, le Fournisseur de plateforme se réserve le droit de réclamer à l'Utilisateur, entre autres, tous dommages et pertes causés au Fournisseur de plateforme.

11. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

11.1. L'utilisation par l'Utilisateur de l'Application ou des services de la plateforme ne lui confère aucun droit sur la propriété intellectuelle ou industrielle ou sur les copyrights du Fournisseur de plateforme ou d'un tiers. L'Utilisateur s'engage à respecter chacun des droits de propriété intellectuelle ou industrielle et des copyrights, y compris les marques, logos, noms de domaine ou tout autre droit de propriété intellectuelle ou industrielle ou copyright appartenant au Fournisseur de plateforme ou à des tiers.

11.2. 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 la plateforme, totalement ou partiellement, sauf autorisation expresse et écrite du propriétaire de ces éléments.

11.3. Si l'Application, le site Web ou un autre élément de la plateforme permet de publier des contenus, l'utilisateur est tenu de s'assurer que ces publications ne violent pas les droits de propriété intellectuelle ou industrielle et les droits d'auteur, qu'elles n'enfreignent pas les lois applicables et qu'elles ne sont pas désobligeantes ou offensantes pour la coexistence sociale et/ou pour l'ordre public. Le fournisseur de plateforme se réserve le droit de supprimer toute publication non conforme à ce qui précède ou utilisée dans un but autre que celui pour lequel l'outil de publication est destiné.

12. 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 ».

13. SERVICE D'ASSISTANCE AUX UTILISATEURS / RÉCLAMATIONS

En cas de doute concernant les présentes conditions générales des services de la plateforme offerts par le Fournisseur de plateforme ou pour toute réclamation, l'Utilisateur peut contacter le Fournisseur de plateforme par l'intermédiaire du service d'assistance à la location de voitures de la

plateforme, en envoyant un courriel à hola@zity.eco, ou en appelant le 0034 919942151 pendant les heures d'assistance à l'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.

14. CESSION DES DROITS DE RECOUVREMENT

Le fournisseur de la plateforme se réserve le droit de céder au bailleur de la plateforme les droits de recouvrement découlant de l'utilisation des services de la plateforme par les utilisateurs ou de tout dommage ou indemnité à payer par l'utilisateur. Dans ce cas, après notification à l'utilisateur, l'utilisateur ne peut effectuer que des paiements destinés à satisfaire la dette auprès du cessionnaire et, dans tous les cas, le fournisseur de plateforme est responsable des demandes générales et des réclamations de l'utilisateur en rapport avec les services de la plateforme. À cette fin, le fournisseur de plateforme fournit toutes les données personnelles de l'utilisateur qui s'avèrent nécessaires à la cession des droits de recouvrement au cessionnaire, qui peut utiliser ces données à des fins de recouvrement.

15. DROIT DE RÉTRACTATION

15.1. L'Utilisateur peut se désengager des présentes conditions générales de la plateforme 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 avec un Loueur de voiture adhérent à ce moment-là. L'Utilisateur est informé que ce droit de résiliation sans motif est additionnel et ne porte pas préjudice à son droit prévu par le paragraphe 10.1 ci-dessus.

15.2. Le droit de rétractation permet à l'Utilisateur de résilier de manière anticipée la relation contractuelle établie en vertu des conditions générales de la plateforme sans motif et sans encourir de pénalisations.

15.3. Dès réception d'une demande de rétractation, le Fournisseur de plateforme remboursera à cet utilisateur tous les paiements qu'il a reçus de lui, et ce sans délais excessif et en tout état de cause au plus tard 14 (quatorze) jours à compter du jour où le Fournisseur de plateforme a été informé de la demande de rétractation. 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 un autre moyen de recevoir des fonds en collaboration avec le service d'assistance de la plateforme. Le Fournisseur de plateforme ne sera pas tenu responsable d'un remboursement non abouti en raison d'une carte de crédit expirée ou d'un mode de paiement devenu inactif.

15.4. Pour exercer son droit de rétractation, l'Utilisateur doit contacter le Fournisseur de plateforme et notifier sa décision de mettre fin au présent contrat dans une déclaration écrite non équivoque. Cette notification peut être signifiée (mais ce n'est pas le seul format acceptable) à l'aide du formulaire de retrait inclus à la fin des présentes conditions générales de la plateforme. À cette fin, les coordonnées du Fournisseur de plateforme sont : CAR SHARING MOBILITY SERVICES, S.L. ayant son siège social à calle Francisco Sancha 42, 28034-Madrid (Espagne) et dont l'adresse électronique est : hola@zity.eco .

15.5. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que la communication concernant l'exercice de ce droit par l'utilisateur soit envoyée avant l'expiration du délai de rétractation.

16. NOTIFICATIONS

Le fournisseur de plateforme enverra les notifications appropriées à l'utilisateur via l'application, un message texte au numéro de téléphone mobile 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, sans préjudice de tout autre canal de notification autorisé par la loi.

17. MÉDIATION

Sous réserve qu'un Utilisateur soit également un consommateur en vertu de la loi applicable, le Fournisseur de plateforme note que, conformément à l'article 14 du règlement (UE) n° 524/2013, la Commission européenne a mis en place une plateforme de résolution des litiges en ligne (généralement aussi connue sous son acronyme *ODR*), facilitant le règlement extrajudiciaire indépendant des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels dans l'Union européenne. Cette plateforme est accessible via le lien suivant : https://webgate.ec.europa.eu/odr/. et l'Utilisateur a le droit, mais non l'obligation, de lui soumettre tout litige relatif aux présentes conditions générales de la plateforme qu'il aurait avec le Fournisseur de plateforme. Par le biais du lien susmentionné, l'Utilisateur pourra accéder à la liste des organes de règlement des litiges en ligne, trouver le lien vers leur site Web et activer une procédure de règlement des litiges en ligne. L'adresse électronique de contact du Fournisseur de plateforme aux fins de la soumission alternative des litiges est la suivante : hola@zity.eco. L'Utilisateur est informé que le Fournisseur de plateforme n'est pas obligé de participer ou d'accepter cette procédure de règlement des litiges.

18. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

18.1. Les présentes conditions générales sont régies dans chacun de leurs éléments par la loi espagnole (*ley común española*).

18.2. Les litiges relatifs au service de plateforme ou concernant les présentes conditions générales de la plateforme seront soumis à la compétence exclusive des tribunaux de la ville de Madrid (Espagne). Cependant, si l'Utilisateur est un consommateur au sens de la loi relative aux utilisateurs et aux consommateurs (*Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la ley general para la defensa de consumidores y usuarios y otras leyes complementarias*), pour tout litige survenant au sujet des services de la plateforme ou concernant les présentes conditions générales de la plateforme, les tribunaux compétents seront :

(i) si l'action est intentée par l'Utilisateur, les tribunaux de son domicile à condition que ce domicile se trouve sur le territoire de l'Espagne, ou à la discrétion de l'Utilisateur les tribunaux de la ville de Madrid (Espagne).

(ii) si l'action est intentée par le Fournisseur de plateforme, les tribunaux du domicile de l'Utilisateur, ou si ce domicile n'est pas sur le territoire de l'Espagne ou est inconnu du Fournisseur de plateforme les tribunaux de la ville de Madrid (Espagne).

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(*Si vous souhaitez vous désengager de ce contrat, veuillez remplir ce formulaire et le renvoyer au Fournisseur de plateforme, à l'adresse postale ou électronique indiquée ci-dessous*).

CAR SHARING MOBILITY SERVICES, S.L., dont les bureaux se trouvent à l'adresse suivante : calle Francisco Sancha 42, 28034 Madrid (Espagne) et dont l'adresse électronique est : hola@zity.eco.

Je notifie par la présente mon intention de me désengager des conditions générales de la plateforme conclues entre moi et CAR SHARING AND MOBILITY SERVICES S.L., et acceptées le

_____.

Nom du consommateur

_____.

Adresse du consommateur

_____.

Adresse mail de l'Utilisateur ZITY

_____.

Nº de téléphone associé au compte d'utilisateur ZITY _____.

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

Date _____.

_____.