FORMULAIRE DE SOUSCRIPTION PassMobilité
À RETOURNER À STRASBOURG MOBILITÉS

1. COORDONNÉES DE L'ABONNÉ(E)

(Tous les champs doivent être renseignés)

Mme M. Nom : _____ Prénom : _____

Né(e) le : _____ E-mail : _____

Adresse : _____

Code Postal : _____ Ville : _____

Téléphone fixe : _____ Téléphone portable : _____

2. CHOIX DE LA FORMULE

FORMULE LIBERTE	FORMULE PREMIUM

Abonnement annuel Bus - Tram - Accès aux Véloparcs de la CTS et aux P+R

Je souhaite accéder aux P+R : avec mon Pass Mobilité ou avec une carte réservée à l'accès aux P+R

Abonnement au service Vélhop en station automatique pour 1 an + facturation à l'usage

Accès au service d'autopartage Citiz & Yea! au tarif "Classique" + facturation à l'usage

Je souhaite recevoir la confirmation de mes réservations par : e-mail SMS

Accès illimité à Vélhop :

Accès illimité aux vélos en station automatique

Un vélo à l'année que je souhaite retirer à la boutique :

Centre Université Gare

Schiltigheim Koenigshoffen

Accès au service d'autopartage Citiz & Yea! au tarif "Fréquence" + facturation à l'usage

Je souhaite recevoir la confirmation de mes réservations par : e-mail SMS

FORMULE	TARIF ANNUEL	SOIT 12 MENSUALITÉS DE	FORMULE	TARIF ANNUEL	SOIT 12 MENSUALITÉS DE
Liberté 18-25 ans	330,00 €	27,50 €	Premium 18-25 ans	426,00 €	35,50 €
Liberté 26-64 ans	558,00 €	46,50€	Premium 26-64 ans	642,00 €	53,50 €
Liberté +65 ans	304,80 €	25,40€	Premium +65 ans	400,80 €	33,40 €

Pour les résidents de l'Eurométropole de Strasbourg : accès au réseau Fluo Grand Est 67 dans l'Eurométropole, sur présentation de la carte d'abonnement PassMobilité et d'une contremarque. Pour bénéficier de ce dispositif, rendez-vous à l'agence CTS (9 place Saint Pierre le Vieux - 67000 STRASBOURG) muni de votre carte d'abonnement PassMobilité chargée et d'un justificatif de domicile

Je souscris à cet abonnement pour une durée d'un an à partir du mois de _____ 20_____

Paiement par prélèvement automatique
(demande à effectuer avant le 10 du mois précédant le mois de démarrage de l'abonnement)

Paiement au comptant par chèque exclusivement au nom de la CTS
(demande à effectuer avant le 20 du mois précédant le mois de démarrage de l'abonnement)

Je ne souhaite recevoir d'informations commerciales ni de la CTS, ni de Vélhop ni de Citiz

La signature du présent formulaire de souscription vaut acceptation des conditions générales de vente et des conditions générales d'utilisation figurant en annexe au présent formulaire

L'attestation mensuelle de paiement pour l'employeur est disponible uniquement sur internet en créant un compte sur www.cts-strasbourg.fr

Conformément à l'article 27 de la loi informatique et libertés, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des données vous concernant, dont Strasbourg Mobilités, Citiz et la CTS sont seuls destinataires en écrivant à contact@strasbourg-mobilites.eu

Date : Signature :

PIECES JUSTIFICATIVES A JOINDRE

Concernant l'abonné(e)

- une copie recto verso du permis de conduire
- une photo d'identité
- un justificatif de domicile de moins de trois mois

A fournir pour le paiement par l'abonné(e) ou le payeur si différent **(ensemble des pièces ci dessous impérativement au même nom)**

- un relevé d'identité bancaire
- une copie de la carte d'identité du payeur
- un chèque de dépôt de garantie de 600 € à l'attention de Strasbourg Mobilités (non encaissé sauf conditions prévues par les CGV)
- le formulaire de demande de prélèvement automatique (mandat SEPA) dûment complété et signé (abonnement Passmobilité)
- le formulaire de demande de prélèvement automatique (mandat SEPA) dûment complété et signé (consommations Citiz)

DEMANDE DE PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE POUR ABONNEMENT PASS MOBILITÉ

PassMobilité

Mme M.

☐ ☐ NOM _____

PRENOM _____

NÉ(E) LE _____

Exemplaire à conserver par Strasbourg Mobilités

- Je m'abonne à partir du mois de _____ 2 0 ___
  (Demande àfe ectuer avant le 10 du mois précédant le mois de démarrage de l'abonnement)
- La signature du présent mandat vaut acceptation des conditions générales de vente et des conditions générales d'utilisation figurant en annexe au présent mandat.

TELEPHONE _____

E-MAIL _____

MANDAT DE PRÉLÈVEMENT SEPA

- La CTS assure l'encaissement pour Strasbourg Mobilités

NOM, PRÉNOM ET ADRESSE DU PAYEUR (SI DIFFÉRENT DE L'ABONNÉ(E)

NOM _____

PRÉNOM _____

ADRESSE _____

_____

CP _____

VILLE _____

DATE DE NAISSANCE DU PAYEUR __ __ __ __ __ __

NOM ET ADRESSE DU CREANCIER

CTS
CS 15002
67035 STRASBOURG Cedex 2

TYPE DE PAIEMENT : Paiement récurrent / répétitif

IBAN
(International Bank Account Number) - Numéro d'identification internationale du compte bancaire
Les coordonnées de votre compte :

BIC
(Bank Identifier Code) - Code international d'identification de votre banque :

▶ JOIGNEZ IMPÉRATIVEMENT UN RIB

SIGNÉ À

LIEU _____

DATE __ __ __ __ __ __

SIGNATURE OBLIGATOIRE DU PAYEUR
Veuillez signer ici :

RUM _____
Référence unique du mandat - A compléter par le créancier

ICS FR09ZZZ301809
Identification du créancier

En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez l'envoi des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de Strasbourg Mobilités.
Vous bénéficiez d'un droit à remboursement par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec Strasbourg Mobilités. Toute demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte.

Les informations contenues dans la présente demande seront utilisées pour les seules nécessités de la gestion et pourront donner lieu à exercice du droit individuel d'accès auprès du créancier à l'adresse ci-dessus, dans les conditions prévues par la délibération n°80-10 du 1/4/80 de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.
Note : vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque.

mai 2019

DEMANDE DE PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE POUR LES CONSOMMATIONS CITIZ

PassMobilité

MANDAT DE PRÉLÈVEMENT SEPA

COORDONNÉES DU PAYEUR

Mme M.
☐ ☐ NOM _____

PRÉNOM _____

ADRESSE _____

_____

CODE POSTAL _____ VILLE _____

Exemplaire à conserver par CITIZ

IBAN
(International Bank Account Number) - Numéro d'identification internationale du compte bancaire
Les coordonnées de votre compte :

BIC
(Bank Identifier Code) - Code international d'identification de votre banque :

TYPE DE PAIEMENT : Paiement récurrent / répétitif

SI LE PAYEUR EST DIFFÉRENT DE L'ABONNÉ(E)

Je soussigné(e) (nom-prénom) _____ me porte garant pour l'ensemble du contrat Pass Mobilité souscrit par l'abonné(e) (nom-prénom) _____ et accepte de payer les sommes dues dans le cadre du contrat à compter du (date de démarrage de l'abonnement) _____

JOIGNEZ IMPÉRATIVEMENT UN RIB

SIGNÉ À

LIEU _____

DATE _____

SIGNATURE OBLIGATOIRE DU PAYEUR
Veuillez signer ici :

CADRE RÉSERVÉ À CITIZ - SCIC AUTO'TREMENT

IDENTIFICATION DU CREANCIER

SCIC AUTO'TREMENT
5 rue St Michel
67000 STRASBOURG
ICS : FR 56ZZZ636680

RUM 411000
Référence unique du mandat - A compléter par le créancier

En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez l'envoi des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions d'Auto'trement SCIC (Citiz Grand Est). Vous bénéficiez d'un droit à remboursement par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec SCI Auto'trement SCIC (Citiz Grand Est).
Toute demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte.

Les informations contenues dans la présente demande seront utilisées pour les seules nécessités de la gestion et pourront donner lieu à exercice du droit individuel d'accès auprès du créancier à l'adresse ci-dessus, dans les conditions prévues par la délibération n°80-10 du 1/4/80 de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.
Note : vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque.

Mai 2019

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DU PASS MOBILITÉ AUX PARTICULIERS

PRÉAMBULE :
Le **Pass Mobilité** est une solution de transports combinés proposée par **Strasbourg Mobilités**. I l résulte de la combinaison de services existants, commercialisés par ailleurs par trois entités juridiques distinctes : Strasbourg Mobilités, la Compagnie des Transports Strasbourgeois, désignée ci-après la "**CTS**" et la SCIC Auto'trement désignée ci-après "**Citiz Grand Est**".

I l convient de rappeler que son détenteur doit utiliser chaque service conformément aux règlements et conditions générales d'utilisation propres à chaque entité.

Les conditions générales d'utilisation détaillées ci-après s'appliquent aux deux formules : Liberté & Premium. Cette unicité permet aux clients de passer d'une formule à l'autre, simplement, sans rupture de service (sous réserve du respect du délai de préavis) ni conséquences autre que l'adaptation tarifaire au niveau des services.

ARTICLE 1 - OBJET DU CONTRAT

1.1. L'abonnement Pass Mobilité est chargé sur un support sans contact numéroté dénommé "carte Pass Mobilité". Cette carte, support unique de ce service, est personnelle, non transmissible et non cessible : nominative, elle comporte la photo du titulaire ci-après désigné l'"**Abonné**" et ne peut être utilisée que par ce dernier.

1.2. L'abonnement Pass Mobilité est valable dans le périmètre des transports urbains de l'agglomération strasbourgeoise, Strasbourg Eurométropole et Kehl, désignée ci-après "**Eurométropole**".

1.3. L'abonnement Pass Mobilité permet à l'Abonné l'utilisation combinée des services suivants :
- La circulation sur le réseau de transports urbains dans le périmètre de l'Eurométropole
- L'accès au service Vélhop,
- L'accès au service d'auto-partage du réseau Citiz + Yea!
- L'accès aux Parkings-Relais,
- L'accès aux Véloparcs de la CTS,

dans la limite de la formule d'abonnement choisie par l'Abonné.

1.4. L'Abonné s'engage à respecter les termes et conditions du présent contrat. Le formulaire de souscription de l'abonnement combiné, les mandats de prélèvement et les présentes conditions générales, font partie intégrante de ce contrat d'abonnement.

1.5. L'Abonné s'engage à respecter les conditions générales de vente et d'utilisation propres aux services bus et tram fournis par la CTS, aux services de location de vélos fournis par Strasbourg Mobilités et au service de location de voiture fourni par Citiz Grand Est, stipulées dans ce contrat et ses annexes. Les différents documents stipulés dans ces CGV sont consultables sur les sites Internet des 3 partenaires : cts-strasbourg.eu - velhop.strasbourg.eu - grand-est.citiz.coop. En cas de contradiction entre les conditions générales de vente des différents services et les conditions générales de vente du Pass Mobilité, les conditions générales de vente du Pass Mobilité prévalent.

1.6. L'Abonné ne peut justifier le non-respect des règles liées au service par la non connaissance de celles-ci. I l est tenu de se tenir au courant des conditions de services et règlements en vigueur en consultant régulièrement le site de Strasbourg Mobilités (https://www.passmobilite.eu/) et ceux des partenaires du service Pass Mobilité cités à l'article 1.4.

1.7. L'abonnement peut être souscrit par une personne différente de l'Abonné, désignée le "**Payeur**". Dans ce cas, ce dernier s'engage à régler l'intégralité de l'abonnement et à respecter les engagements financiers liés à ce contrat. Pour le paiement des consommations, se référer à l'article 5.2. Paiement des consommations**.**

ARTICLE 2 - MODALITÉS D'ACCÈS AU SERVICE ET CONDITIONS REQUISES

Le service est accessible à toute personne âgée de plus de 18 ans, titulaire d'un permis voiture valide.
La liste des permis étrangers valables en France est consultable sur le site officiel de l'administration française aux liens suivants :
- Conduire en France avec un permis d'un autre pays européen : http:/ / vosdroits.service-public.fr/ particuliers/ F1757.xhtml
- Conduire en France avec un permis non européen : http:/ / vosdroits.service-public.fr/ particuliers/ F1459.xhtml

Pour les personnes disposant d'un permis provisoire, l'accès au service est suspendu à la date de fin de validité dudit permis et jusqu'à production d'un permis permanent.
Compte-tenu de l'accès au service Citiz Grand Est inclus dans ce service, l'Abonné ne doit pas avoir fait l'objet de condamnation pour état d'ivresse au cours des cinq dernières années et ne pas avoir fait l'objet d'un retrait de permis de conduire supérieur à 45 jours au cours des trois dernières années.
Si le permis de conduire est valide depuis une période inférieure à un an, une majoration sera appliquée directement par Citiz Grand Est à l'abonné jusqu'à ce que le permis ait un an (cf. tarifs en vigueur).
L'abonné s'engage à prévenir Strasbourg Mobilités en cas de perte de l'ensemble de ses points de permis ou de retrait de ce dernier suite à des infractions, l'option Citiz Grand Est sera désactivée pendant la durée de la suspension de validité du permis.
L'Abonné reconnaît être apte à la pratique du vélo et n'avoir aucune contre-indication médicale. Strasbourg Mobilités se réserve le droit de refuser l'accès au service à quiconque ne satisfait pas les présentes CGV, sans être tenue de ne fournir aucune autre justification. Un reliquat d'impayé auprès d'un des 3 partenaires constitue notamment un motif de refus justifié, quel que soit son ancienneté.

ARTICLE 3 – OBLIGATION DE STRASBOURG MOBILITÉS

Strasbourg Mobilités s'engage à fournir le service selon les présentes CGV et selon les conditions particulières définies sur formulaire de souscription et à déployer ses meilleurs efforts afin d'assurer la permanence et la qualité du service proposé avec les moyens mis à disposition.

ARTICLE 4 - ADHÉSION – SOUSCRIPTION DE L'ABONNEMENT ANNUEL

La souscription de l'abonnement Pass Mobilité est subordonnée à la fourniture des pièces suivantes :
- Une photo d'identité
- Une copie du permis de conduire valide de l'Abonné. (l'ajout de conducteurs(trices) supplémentaires se fait auprès de Citiz Grand Est)
- Une copie de la pièce d'identité du Payeur s'il est différent de l'Abonné
- Un justificatif de domicile de moins de 3 mois (gaz, électricité, téléphone fixe)
- Un mandat SEPA au nom de la CTS + un RIB ou RIP de l'Abonné ou du Payeur le cas échéant (sauf en cas de paiement comptant)
- Un mandat SEPA au nom de Citiz Grand Est + un RIB ou RIP de l'Abonné.
- Un dépôt de garantie de 600 € à l'ordre de Strasbourg Mobilités.

Ce dépôt de garantie peut être encaissé en cas d'impayés, de détérioration ou de non restitution du matériel emprunté, ou de tout autre litige lié au non-respect des présentes Conditions Générales de Vente ou d'utilisation du service.
La signature du formulaire de souscription tenant lieu de contrat d'abonnement, après validation du dossier par Strasbourg Mobilités, entraîne l'ouverture d'un dossier client et l'acceptation par l'Abonné et le Payeur des conditions générales de vente associées.
Tout client disposant d'un abonnement annuel CTS devra remplir le formulaire de demande de résiliation correspondant (joint à la demande de Pass Mobilité), la résiliation de l'abonnement CTS n'étant pas automatique. Strasbourg Mobilités et ses partenaires se réservent le droit de vérifier l'exactitude des documents. En cas d'insuffisance de garantie, ils se réservent le droit de refuser la demande d'abonnement.
L'Abonné s'engage à informer Strasbourg Mobilités (par voie postale ou mail contact@strasbourg-mobilites.eu), sous 10 jours ouvrés, de toute modification de ses renseignements sous peine de résiliation du présent contrat de plein droit par Strasbourg Mobilités.
Concernant le service Citiz Grand Est, le terme « Abonné », utilisé dans les présentes CGV, ne désigne que le conducteur principal des véhicules de location.

ARTICLE 5 - PAIEMENT DES PRESTATIONS

5.1 Paiement de l'abonnement

L'abonnement Pass Mobilité est payable soit au comptant, soit par mensualités.

5.1.1. Au comptant : par chèque bancaire ou postal à l'ordre de la CTS, le montant dû est celui de l'abonnement annuel. L'abonnement est considéré comme acquis uniquement à la date d'encaissement effectif de la totalité de la somme due par le client pour le service.
La demande d'adhésion au système de l'abonnement Pass Mobilité, lorsqu'elle s'accompagne d'un règlement comptant, peut se faire jusqu'au 20 du mois pour une mise en place au 1er du mois suivant (M+1).
I l est précisé que dès le 1er jour du début de l'abonnement annuel à 0h, ce dernier est considéré comme dû et ne peut faire l'objet d'un remboursement alors même que l'abonnement n'aura pas été validé ou utilisé par l'Abonné (sauf conditions exceptionnelles figurant aux l'article 7.2 à 7.3 du présent contrat).

5.1.2. Par prélèvement sur la base de 12 mensualités : les prélèvements sont mis en œuvre et gérés par la CTS pour le compte de Strasbourg Mobilités. Le prélèvement du 1/ 12ème de l'abonnement annuel sera effecué le 5 du mois en cours par la CTS sur le compte correspondant au RIB ou RIP fourni.
Tout mois entamé est dû et ne peut faire l'objet d'un remboursement alors même que l'abonnement n'aura pas été validé ou utilisé par l'Abonné. Les prélèvements sont effectués sur le compte bancaire ou postal d'un majeur, qui est ci-après désigné le « Payeur », lequel n'est pas nécessairement l'Abonné.
La demande d'adhésion au système de l'abonnement Pass Mobilité par prélèvement automatique doit être faite avant le 10 du mois pour une mise en place au 1er du mois suivant. Les prélèvements sont effectués le 5 de chaque mois pendant douze mois sur la base du tarif en vigueur lors de la souscription de l'abonnement, selon la tranche d'âge de l'Abonné.
Le montant mensuel prélevé est modifié en cours d'abonnement lorsque l'un des partenaires du Pass Mobilité met en œuvre une hausse tarifaire. Strasbourg Mobilités en informe l'abonné par courrier postal ou électronique. L'abonné bénéficie alors d'un délai de 30 jours à réception de l'information pour résilier son abonnement.
Le prélèvement n'est reconduit qu'en cas de renouvellement de l'abonnement Pass Mobilité aux conditions décrites à l'article 6.2.2 RENOUVELLEMENT DU CONTRAT. Les frais bancaires éventuels occasionnés par les prélèvements sont à la charge du Payeur.

5.1.3. Quel que soit le mode de règlement choisi, Strasbourg Mobilités se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat d'abonnement à un Abonné ou un Payeur dont un contrat précédent aurait déjà été résilié pour fraude établie ou défaut de paiement auprès d'un des partenaires du Pass Mobilité (Strasbourg Mobilités, CTS, Citiz Grand Est).
L'Abonné qui atteint ses 65 ans au cours de l'abonnement annuel peut demander le remboursement de la différence de tarif en mois complets entre l'abonnement 26 -64 ans et + de 65 ans par courrier auprès de Strasbourg Mobilités dans un délai maximum de 4 semaines suivant sa date anniversaire.
L'Abonné fournit au moment de la souscription le ou les mandats de prélèvement SEPA dûment complétés et signés par le Payeur, associés aux justificatifs listés à l'article 3 "ADHESI ON – SOUSCRIPTION DE L'ABONNEMENT ANNUEL".

5.1.4. En cas de changement du compte bancaire : un nouveau RIB ou RIP ainsi qu'un ou deux nouveaux mandats SEPA (selon l'option de règlement choisie), dûment complétés, devront être obligatoirement fournis à Strasbourg Mobilités. Si les modifications parviennent à Strasbourg Mobilités avant le 10 du mois, elles prennent effet à la date de prélèvement suivant. Après le 10 du mois, elles sont prises en compte pour le prélèvement du deuxième mois suivant et l'ancien compte continuera d'être prélevé. L'Abonné doit donc prendre ses dispositions pour qu'il n'y ait pas d'interruption dans le règlement des mensualités et des consommations liées à l'utilisation du service Citiz Grand Est.

En cas de rejet de prélèvement : tout prélèvement rejeté doit être régularisé dans les plus brefs délais (10 jours ouvrés au maximum). En cas d'impayé, Strasbourg Mobilités se réserve le droit d'interrompre définitivement l'abonnement par prélèvement automatique et le service Citiz Grand Est est immédiatement suspendu.

Au-delà d'un impayé non réglé, l'abonnement sera résilié par Strasbourg Mobilités de plein droit et l'Abonné ne pourra prétendre à une nouvelle souscription par prélèvement automatique aussi bien d'un abonnement Pass Mobilité, que d'une partie du service auprès d'un des partenaires.

Si le 10 du dernier mois de prélèvement (douzième mois de l'abonnement), l'Abonné a encore un impayé non réglé, l'Abonné ne pourra prétendre à récupérer son dépôt de garantie en intégralité ou à renouveler le service.

Les frais de rejet bancaire (hors incident technique non imputable au Payeur) sont à la charge du Payeur. Par ailleurs, celui-ci devra régler au titre des frais de gestion) une pénalité de sept euros cinquante (7,50 €) pour chaque impayé d'abonnement à Strasbourg Mobilités et de quinze euros (15 €) à Citiz Grand Est pour chaque impayé lié à la consommation.

5.1.5. En cas de changement de "Payeur", le contrat Pass Mobilité ne sera pas résilié sous condition de réception des mandats SEPA au nom du nouveau payeur.

5.2. Paiement des consommations

5.2.1. Paiement des consommations liées à la location de vélos avec la formule Liberté

Les prix du service sont affichés en boutique et disponibles sur le site Internet de Vélhop : https://velhop.strasbourg.eu/

Les consommations par vélo seront prélevées une fois par mois, à J+30 ou J+31 du jour de souscription ou dès que le solde dû atteint 50 € TTC (cinquante euros).

Pour plus d'informations, se référer aux CGV du service Vélhop.

5.2.2. Paiement des consommations liées à la location de voitures avec la formule Liberté ou Premium

Pour les locations de voitures les prix du service sont affichés en boutique et disponibles sur le site Internet de Citiz Grand Est : grand-est.citiz.coop

Chaque mois, le montant des consommations sera prélevé directement par Citiz Grand Est conformément à la facture expédiée au client. Pour plus d'informations, se référer aux CGU du service Citiz Grand Est.

Le prélèvement des consommations liées à l'utilisation des voitures Citiz Grand Est est opéré directement par Citiz Grand Est qui gère ainsi directement le service de locations de voitures, de la réservation au règlement des factures. Dans ce cas contrairement à l'abonnement et aux consommations liées au service de location de vélos - le Payeur ne peut pas être différent de l'Abonné pour le règlement des consommations auprès de Citiz Grand Est (l'Abonné est le conducteur et le Payeur du service).

ARTICLE 6 - DURÉE DU CONTRAT ET PRISE D'EFFET

6.1. Prise d'effet du contrat

Le contrat prend effet au 1er jour du mois suivant la date de la signature (début du M+ 1) si le mode de règlement "prélèvement automatique" est souscrit avant le 10 du mois. Pour une souscription après le 10 du mois, le contrat ne prendra effet qu'au 1er jour du 2ème mois suivant la date de la signature (début du mois M+ 2).

Le contrat prend effet au 1er jour du mois suivant la date de signature (début du M+ 1) si le mode de règlement "comptant" est souscrit du 1er au 20 du mois. Pour une souscription après le 20 du mois, le contrat ne prendra effet qu'au 1er jour du 2ème mois suivant la date de la signature (début du mois M+ 2).

6.2. Durée, renouvellement et modification du contrat

6.2.1. Durée du contrat

Sauf motif exceptionnel dont la liste figure à l'article 7.2. - MOTIFS DE RESI LIATION ANTICIPEE AVANT ECHEANCE ANNUELLE, le contrat est conclu pour une durée d'un an renouvelable selon les modalités définies ci-après (Article 6.2.2)

A l'issue de cette période, l'Abonné devra impérativement restituer son vélo au plus tard le dernier jour de son contrat, à défaut le dépôt de garantie sera encaissé.

6.2.2. Renouvellement

Le renouvellement de l'abonnement Pass Mobilité se fait à l'initiative de l'Abonné, et au plus tard avant le 10 du dernier mois de son abonnement (règlement par prélèvements automatiques) ou avant le 20 du dernier mois de son abonnement (règlement au comptant) s'il souhaite une continuité du service sans interruption.

I l lui faut alors déposer dans la boutique d'un des partenaires ou adresser par courrier simple à Strasbourg Mobilités le formulaire simplifié de renouvellement du service téléchargeable sur le site de Strasbourg Mobilités et de ses partenaires, rempli, signé et accompagné d'un nouveau chèque de dépôt de garantie de 600 euros. Ce document vaut alors nouveau contrat.

Si l'Abonné souhaite continuer à bénéficier d'un vélo longue durée :

- dans le cadre d'un abonnement illimité aux stations automatiques : il doit ramener obligatoirement son vélo en station après 7 jours consécutifs d'utilisation
- dans le cadre d'un vélo dédié : il devra passer obligatoirement en boutique Vélhop dans un délai de 15 jours après le renouvellement de son contrat, afin que les agents Vélhops puissent effectuer un contrôle et l'entretien annuel de son vélo.

6.2.3. Modification du contrat – changement de formule

Le changement de formule (Liberté à Premium et inversement) est possible une fois par année civile.

Sous réserve de remplir et signer le formulaire simplifié de renouvellement du service et de passer en boutique et de remettre un nouveau chèque de dépôt de garantie d'un montant de 600 €, la modification intervient dans le même délai que la souscription. A savoir, dès le mois suivant si le formulaire simplifié parvient à Strasbourg Mobilités avant le 10 du mois pour un règlement par mensualités ou avant le 20 du mois pour un règlement comptant , et après ces dates au deuxième mois suivant la réception du formulaire. Le montant du prélèvement est ajusté au service dans le même délai. Chaque changement de formule constitue une nouvelle souscription et entraîne un réengagement de 12 mois.

6.3. Perte – Vol

6.3.1. Perte – Vol de la carte Pass Mobilité

En cas de perte/ vol de sa carte Pass Mobilité, l'Abonné doit immédiatement en informer Strasbourg Mobilités par écrit (mail ou courrier postal). Strasbourg Mobilités bloquera la carte pour la rendre inutilisable. Le client reste responsable de toute location de matériel qui aurait été effectuée par un tiers ou par lui-même avant qu'il n'ait fait la déclaration de perte ou de vol.

Pour faire établir un duplicata de sa carte il devra faire parvenir par courrier à St rasbourg Mobilités une déclaration de perte ou vol certifiée sur l'honneur à défaut de procès-verbal de déclaration à la police, une photo et une copie de son permis de conduire. Le duplicata sera facturé 8 €.

Durant la période de demande de duplicata, de fabrication et d'envoi de la carte, le client ne pourra accéder au service. Aucun dédommagement ou remboursement ne sera engagé pour compenser cette période d'inaccessibilité au service.

Conformément à la réglementation en vigueur sur le réseau de la CTS, l'Abonné ne peut pas voyager sans titre de transport. Les titres de transport achetés par l'Abonné, après la perte ou le vol de sa carte Pass Mobilité, jusqu'à délivrance du duplicata, ne seront pas remboursés par Strasbourg Mobilités.

6.3.2. Perte – Vol du vélo de location

Se référer aux CGU Vélhop annexées aux présentes

6.3.3. Perte – Vol du véhicule de location

Se référer aux CGU Citiz Grand Est annexées aux présentes

ARTICLE 7 - FIN DE CONTRAT / RÉSILIATION DU SERVICE

7.1. Modalités de résiliation et de reconduction du contrat

La durée du présent contrat étant par défaut d'une année complète fin de mois, il ne peut pas être résilié par l'une ou l'autre des parties avant son échéance (sauf conditions exceptionnelles figurant aux l'article 7.2 à 7.3 du présent contrat).

La résiliation prend effet au dernier jour du mois en cours à condition que la demande parvienne à Strasbourg Mobilité avant le 10 du mois. Si la résiliation intervient après le 10 du mois, elle prendra effet au dernier jour du mois suivant la réception.

La résiliation du contrat entraine une résiliation automatique de l'ensemble des options liées à l'abonnement Pass Mobilité et l'obligation de restitution immédiate du matériel emprunté, et au plus tard dans un délai maximum de 72h sous peine de voir le dépôt de garantie encaissé.

7.2. Motifs de résiliation anticipée avant échéance annuelle

A titre exceptionnel, sont considérés comme motifs justifiés de résiliation anticipée, à l'initiative de l'Abonné, les cas suivants :

- Déménagement hors du périmètre de l'Eurométropole
- Licenciement ou chômage
- Incapacité Permanente et définitive
- Incapacité temporaire supérieure à 3 mois
- Le décès de l'Abonné ou du Payeur
- La hausse tarifaire en cours d'abonnement

A l'exception de cette liste, tout autre motif de demande de résiliation du contrat, avant l'échéance annuelle, est considéré comme non recevable par Strasbourg Mobilités.

7.3. Fraudes, fautes et autres motifs de résiliation à l'initiative de Strasbourg Mobilités

Strasbourg Mobilités peut résilier le contrat de plein droit et ceci sans préavis en cas de faute contractuelle grave ou répétée commise par l'Abonné notamment en cas de fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration, falsification des pièces jointes, contrat non réglé dans sa totalité, en cas d'impayés (cf. article 5.1 Paiement de l'abonnement).

7.3.1. Concernant notamment le service de la CTS, le contrat peut être résilié de plein droit, en cas de fraude établie dans l'utilisation du titre de transport

7.3.2. Concernant notamment le service Citiz Grand Est, sont considérées comme fautes contractuelles graves les cas suivants (cette liste non exhaustive n'exclut pas de fait d'autres motifs) :

- conduite sans permis de conduire valable ;
- conduite sous imprégnation alcoolique, sous l'emprise de stupéfiants ou médicaments susceptibles d'altérer les capacités de conduite ;
- utilisation d'un véhicule sans réservation préalable;
- utilisation d'un véhicule par des personnes étrangères à Citiz Grand Est ;
- défaut de paiement d'une seule somme facturée par Citiz Grand Est ;
- dès le premier sinistre responsable ;
- annulations fréquentes de réservations lors des périodes de forte utilisation (soit 3 annulations de plus d'une journée les week-ends, jours fériés ou périodes de vacances scolaires) ;
- retards fréquents (soit 3 retards de plus de 15 mn en 3 mois consécutifs) ;
- le dépassement de plus de 4 h de la durée d'utilisation convenue sans en informer Citiz Grand Est ;
- vol, fraude ou détérioration volontaire du véhicule et/ ou de ses accessoires par l'Abonné ;
- ou tout comportement de nature à entraver la bonne marche du service.

7.3.3. Concernant notamment l'utilisation du sevice Vélhop, sont considérées comme fautes contractuelles graves les cas suivants (cette liste non exhaustive n'exclut pas de fait d'autres motifs) :

- le prêt gratuit ou payant de vélo à un tiers ;
- le vol, la détérioration volontaire du vélo.

7.3.4. Concernant notamment le service de Parking-Relais, sont considérées comme fautes contractuelles graves les cas suivants (cette liste non exhaustive n'exclut pas de fait d'autres motifs) :

- Le non-respect des règles de sécurité ;
- Le prêt gratuit ou payant de la seconde carte à un tiers par l'Abonné.

7.4. Restitution du dépôt de garantie

A l'échéance de l'abonnement, Strasbourg Mobilités restitue à l'Abonné son dépôt de garantie, dans un délai maximum d'un mois, sans intérêts, à condition que ne subsiste entre eux aucun litige entre l'abonné et l'une des 3 entités juridiques.

Cette restitution intervient après le règlement des dernières factures, et sauf compensation avec toutes sommes pouvant être dues à Strasbourg Mobilités ou un de ses partenaires du fait des clauses prévues au présent contrat et dans la mesure où l'Abonné n'est plus redevable à quelque titre que ce soit vis à vis des 3 partenaires du Pass Mobilité.

Les frais d'utilisation sont calculés selon le barème en vigueur à la date de résiliation du contrat.

Les obligations de l'Abonné dans le cadre du présent contrat ne cessent que lorsque toutes les cartes qui lui ont été confiées ont été restituées en bon état, notamment à Citiz Grand Est et dans la mesure où Citiz Grand Est n'a plus aucune facture ou grief à faire valoir à son égard (y compris pour la consommation qui lui est facturée directement).

ARTICLE 8 - DONNÉES PERSONNELLES

Strasbourg Mobilités et ses partenaires s'engagent à respecter la réglementation en vigueur en matière de traitement et stockage des données personnelles et confidentielles, et notamment la loi du 6 janvier 1978 «Informatiques et Libertés». Les données personnelles contenues dans la présente demande seront utilisées aux seules finalités décrites dans la politique de confidentialité de Strasbourg Mobilités (disponible sur le site web de Vélhop et en boutiques Vélhop). Vous pouvez exercer un droit d'accès, de modification, de rectification, d'opposition et de portabilité de vos données personnelles auprès de Strasbourg Mobilités par demande écrite à DPO- Strasbourg Mobilités, 55 rue du Marché Gare – 67200 STRASBOURG.

L'Abonné est informé que ses données seront utilisées par les services internes de Strasbourg Mobilités pour le traitement et l'exécution du service, dans tous ses aspects.

Ces données pourront, également, être transmises à la CTS et à Citiz Grand Est dans le strict cadre de la gestion de son abonnement.

Strasbourg Mobilités, la CTS et la SCIC Auto'trement pourraient également communiquer ces données pour répondre aux injonctions des autorités légales.

ARTICLE 9 - MODIFICATIONS DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Strasbourg Mobilités se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales et annexes.

Toute modification des conditions générales est, le cas échéant, portée à la connaissance de l'Abonné par affichage sur le site https://www.passmobilite.eu/ 15 jours avant sa mise en œuvre effective et peut lui être adressée par mail si l'Abonné a autorisé ce mode de communication d'informations liées au service.

La modification est applicable au début du mois suivant ce changement, dans le délai des 15 jours. L'Abonné conserve son droit de résiliation du contrat en vertu des conditions de l'article 6.2.

ARTICLE 10 - ÉLECTION DE DOMICILE

Pour l'exécution des présentes, les parties font élection de domicile au siège social de la société, Strasbourg Mobilités - 55 rue du Marché Gare - 67200 Strasbourg.

ARTICLE 11 - RÉGLEMENT DES LITIGES ET CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPÉTENCE

11.1. Réclamation

Le client peut effectuer une réclamation, pour tout litige, dans un délai d'un mois à compter de la date des faits. Toute réclamation devra être envoyée à l'adresse de Strasbourg Mobilités au 55 rue du Marché Gare - 67200 STRASBOURG.

11.2. Clause attributive de compétence en cas de litige

Les présentes CGV sont soumises à la loi française. Tout litige entre Strasbourg Mobilités, la CTS ou Citiz Grand Est et l'Abonné qui n'aurait pu être réglé à l'amiable est sous compétence exclusive des juridictions du lieu du siège social de la société Strasbourg Mobilités 55 rue du Marché Gare - 67200 Strasbourg, à savoir les tribunaux de STRASBOURG.

11.3. Tout litige de la consommation concernant l'exécution des présentes pourra être soumis à la médiation des litiges de la consommation. Pour y recourir, le Client devra justifier avoir tenté, au préalable, de résoudre le litige directement auprès de Strasbourg Mobilités par une réclamation écrite. Les parties au contrat restent cependant libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation de la consommation. Il est proposé de recourir au médiateur suivant : Monsieur Jean-Pierre Teyssier - MTV Médiation Tourisme et Voyage BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 (http://www.mtv.travel). La solution proposée par le médiateur ne s'impose pas aux parties au contrat.

ARTICLE 12 – VALIDITÉ DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES

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

ARTICLE 13 – DISPOSITIONS DIVERSES

Les présentes conditions générales s'imposent tant au Payeur qu'à l'Abonné qui reconnaissent tous les deux en avoir pris connaissance à la signature du formulaire de souscription valant contrat d'abonnement pour l'Abonné et des mandats SEPA pour le payeur.

Strasbourg Mobilités confie à la CTS, la mise en œuvre et la gestion du prélèvement automatique du service d'abonnement Pass Mobilité.

Toute correspondance doit être adressée à : Strasbourg Mobilités - Service Abonnement – 55 rue du Marché Gare - 67200 STRASBOURG - contact@strasbourg-mobilites.eu

Mai 2019

Préambule :
Le réseau Citiz est un groupement coopératif d'opérateurs locaux proposant des services d'autopartage sur leurs territoires. Le service d'autopartage est proposé par un opérateur local désigné ci-après par « l'opérateur ». Les présentes conditions générales de location s'appliquent à toute personne physique ou morale qui souscrit un contrat auprès d'un opérateur d'autopartage du réseau Citiz pour la location de véhicules en libre-service au sein de ce réseau, étant précisé que la souscription d'un contrat auprès d'un opérateur donne la possibilité, au-delà de trois mois d'inscription et d'au moins trois utilisations conformes du service, d'utiliser les véhicules proposés par les autres opérateurs du réseau (« utilisation croisée »). Les présentes conditions générales comprennent tant les termes et conditions ci-après que les dispositions figurant aux annexes jointes ci-dessous aux présentes et faisant partie intégrante du contrat. Le fait de souscrire un contrat d'accès au service d'autopartage du réseau Citiz implique l'adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de location.

Article 1 – OBJET DU CONTRAT
1. Le présent contrat constitue un contrat de location pour les services d'autopartage proposés par les opérateurs du réseau Citiz. Ils mettent à disposition du locataire et de ses conducteurs désignés dans le contrat ci-joint, des véhicules accessibles en libre-service 7j/7j et 24h/24h, selon la formule tarifaire choisie, sous réserve des disponibilités.
2. Les assurances, l'entretien, les emplacements de stationnement pour les véhicules Citiz, le carburant pour les véhicules thermiques et hybrides et les dépenses d'énergies pour les véhicules électriques sont compris dans le prix.
3. La circulation des véhicules est limitée aux pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Croatie, Danemark, Espagne, France métropolitaine (hors DOM-TOM), Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Luxembourg, Monaco, Norvège, Pays Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Royaume-Uni, Slovaquie, Suède, Slovénie et Suisse. Les demandes d'utilisation de véhicules en dehors de ces pays devront faire l'objet d'une autorisation spécifique de la part de l'opérateur.
4. Le/la locataire s'engage à respecter les différentes conditions, obligations et procédure du présent contrat.
5. Le contrat, les annexes (« tarifs », « en cas d'accident », « autres frais applicables », « mandat de prélèvement »), les présentes conditions générales de location, ainsi que le code de la route et les règlements de police en vigueur font partie intégrante de ce contrat d'inscription.
6. L'opérateur peut proposer trois types d'autopartage en libre-service : en boucle (location de véhicules avec réservation préalable et affectés à une station), en free-floating (location de véhicules sans réservation préalable et sans station, affectés à une zone de dépose). ou en station flex (location de véhicules avec réservation préalable et affectés à une zone de dépose).

Article 2 -DURÉE Le contrat est conclu pour une durée indéterminée avec une durée minimale initiale de 3 mois à compter de la date de la signature.
Le changement de formule ou ajout d'option est possible tous les 3 mois. Chaque changement de formule ou ajout d'option entraîne un réengagement de 3 mois.
Il peut être mis fin au présent contrat par l'une des parties dans les conditions énoncées à l'article 17 des présentes conditions générales de location.

Article 3 - INSCRIPTION-CONDITIONS REQUISES POUR LOUER
1. Le service proposé est réservé aux seuls locataires et conducteurs désignés sur le contrat d'inscription, c'est à dire aux personnes physiques majeures inscrites ainsi qu'aux conducteurs désignés par les personnes morales inscrites. Le terme « locataire », utilisé dans les présentes conditions générales de location, désigne tant les locataires que les conducteurs/trices désigné-es par les personnes physiques et les personnes morales. Ils/elles sont soumis-es aux mêmes obligations.
2. Le/la locataire doit avoir pris connaissance des présentes conditions générales d'utilisation et les avoir acceptées et signées.
3. L'inscription du/de la locataire est subordonnée à l'absence d'impayé auprès d'un opérateur du réseau Citiz ainsi qu'à l'absence d'une résiliation à ses torts de la part d'un opérateur du réseau Citiz (cf. art. 17.3).
4. Les coordonnées postales et téléphoniques sont demandées au/à la locataire au moment de son inscription à des fins d'accompagnement dans l'utilisation du service et non pas à des fins de démarchage commercial. Cependant, et en vertu de l'article L223-2 du Code de la consommation, le/la locataire a la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.
5. Le souscripteur personne physique déclare n'être frappé par aucune incapacité ou protection de type sauvegarde de justice, curatelle ou tutelle, et avoir les facultés pleines et entières pour s'engager au titre des présentes, au besoin être assisté ou représenté par tout mandataire idoine.
6. Le/la locataire doit être âgé-e de plus de 18 ans et être titulaire d'un permis de conduire en cours de validité en France (selon les règles du ministère public) pour la catégorie de véhicule choisie au moment de la prise de possession du véhicule.
7. La possession du permis de conduire étant une condition pour pouvoir bénéficier du service proposé par l'opérateur, le/la locataire s'engage à informer l'opérateur de toute perte de points entraînant la suspension ou le retrait du permis de conduire de lui/elle-même ou d'un-e ayant-droit au service.
8. Le/la locataire ne doit pas avoir fait l'objet de condamnation pour conduite sous l'emprise d'un état alcoolique ou sous stupéfiant au cours des cinq dernières années et ne pas avoir fait l'objet d'un retrait de permis de conduire supérieur à 45 jours au cours des trois dernières années.
9. L'inscription est subordonnée à la fourniture des pièces suivantes :
9.1 Pour les personnes physiques :
- une copie du permis de conduire de tous les conducteurs/trices associé-e-s au contrat.
- un justificatif de domicile de moins de 3 mois (gaz, électricité, téléphone fixe, internet, quittance de loyer).
- un relevé d'identité bancaire.
9.2 Pour les personnes morales :
- un extrait Kbis de moins de 3 mois ou document équivalent.
- un relevé d'identité bancaire.
- une photocopie du permis de conduire de la personne signataire du contrat. Si le/la signataire engageant une personne morale n'est pas titulaire d'un permis de conduire, il/elle doit fournir une copie d'une autre pièce d'identité officielle. Le/la signataire doit avoir mandat pour engager la personne morale.
- chaque conducteur/trice désigné-e par une personne morale doit pouvoir fournir une copie de son permis de conduire, sous 48 heures, sur demande de l'opérateur.
10. L'inscription est également subordonnée au versement des frais suivants :
- frais d'inscription.
- dépôt de garantie en cas de facturation mensuelle (post-paiement) ou utilisation croisée ou part sociale encaissé-e, selon les modalités définies dans l'annexe relative aux tarifs en vigueur.
- l'opérateur se réserve également le droit de demander une caution non encaissée de 700 € dès le premier sinistre.
11. L'opérateur se réserve le droit de vérifier l'exactitude des documents. En cas d'insuffisance de garantie, il se réserve le droit de refuser la demande d'inscription.
12. Le/la locataire s'engage à informer l'opérateur, sous 15 jours, de toute modification de ses renseignements et coordonnées (postales, téléphoniques, électroniques) sous peine de résiliation du présent contrat de plein droit par l'opérateur. La notification de cette modification devra être effectuée par voie électronique ou par courrier en recommandé avec demande d'accusé de réception.
13. Le/la locataire titulaire du contrat se porte caution solidaire pour l'ensemble des conducteurs.trices supplémentaires affilié-e-s au contrat. A ce titre, il/elle s'engage à régler l'intégralité des sommes dues par ses conducteurs supplémentaires.
14. Le/la locataire peut ajouter des conducteurs/trices supplémentaires sur son contrat. L'opérateur se réserve le droit de limiter le nombre de conducteurs à 3 sur un même contrat.
15. En cas de facturation mensuelle, un dépôt de garantie complémentaire peut être demandé par l'opérateur pour chaque conducteur/trice supplémentaire et si l'encours combiné de tous les conducteurs/trices dépasse de deux fois le dépôt de garantie plus de deux mois d'affilée.
16. L'opérateur peut demander un renouvellement de la caution si cette dernière vient à expirer. Le cas échéant, le non-renouvellement de cette caution entraine la suspension du compte jusqu'à production de la caution.
17. Dans l'hypothèse où le locataire serait une personne morale ou physique agissant à titre professionnel, cette dernière devra indiquer la liste nominative de ses collaborateurs autorisés à utiliser les services d'autopartage. Seuls les collaborateurs désignés sont autorisés à utiliser les services d'autopartage. La présente clause étant une clause substantielle des conditions générales de location et déterminante du consentement de l'opérateur.
Le/la représentant-e légal-e ou son délégué s'engage à procéder à la vérification de l'âge et de la validité des permis de conduire des collaborateurs autorisés à conduire les véhicules et à s'assurer que l'usage du service par les conducteurs.trices désigné.e.s est conforme aux présentes conditions générales de location. Iel s'engage à signaler à l'opérateur tout changement concernant les conducteurs désignés (départ, suspension de permis).
En cas d'inscription d'une personne morale pour l'utilisation d'un véhicule par un conducteur/trice désigné-e, la personne morale reste responsable de l'ensemble des obligations découlant des présentes.

Article 4 - ACCES AU VEHICULE
1. Une fois l'inscription réalisée et dès la signature du contrat, un accès nominatif et des identifiants confidentiels sont remis à chaque conducteur-trice désigné-e pour lui permettre d'utiliser les véhicules. Un support sans contact permettant d'accéder aux véhicules peut être remis au/à la locataire à sa demande. Ce support reste la propriété de l'opérateur. Le locataire peut demander à utiliser un support déjà en sa possession pour accéder aux véhicules. Il est également communiqué un code PIN que le/la locataire doit tenir secret.
2. L'accès et le support sont nominatifs, strictement personnels et ne peuvent être cédés ou prêtés à un tiers.
3. Le support doit rester en possession du/de la conducteur/trice lors de l'utilisation du véhicule et sa présentation pourra être exigée par l'opérateur.
4. En cas de perte ou vol du support fourni par l'opérateur, le/la locataire doit immédiatement en informer l'opérateur. Les frais de perte du support sont facturés au/à la locataire selon les modalités définies dans l'annexe relative aux tarifs en vigueur.
5. En aucun cas, le/la locataire ne doit laisser le code PIN avec le support. Il/elle ne peut pas prêter ou céder ses identifiants ou son support à des tiers aux contrats. À défaut, sa responsabilité pourra être engagée pour toute utilisation non autorisée du véhicule et pour toute perte, dommage et/ou préjudice que l'opérateur pourrait subir de ce manquement.

Article 5 - LOCATION
1. La réservation constitue un préalable obligatoire à l'usage du véhicule en boucle et en station flex. La réservation peut se faire 24h/24 et 7j/7 par tous les moyens mis à disposition du locataire (téléphone, Internet, application mobile). La disponibilité sur l'application mobile est un préalable obligatoire à l'usage du véhicule en free-floating.
2. La réservation du véhicule en boucle ou en station flex doit être effectuée personnellement et mentionner le nom, le numéro de locataire, le numéro de support, le lieu de prise et de retour du véhicule, le type de véhicule souhaité et la période d'utilisation.

Un véhicule en free-floating peut être réservé le temps de s'y rendre, sur l'espace en ligne ou l'application mobile. La durée de la réservation est déterminée par le locataire mais débute obligatoirement au quart d'heure suivant son enregistrement et est facturée selon les tarifs en vigueur.
L'enregistrement de la réservation doit, pour être valable, être confirmé au/à la locataire par le message « réservation acceptée » sur l'espace de réservation en ligne ou mobile et apparaitre dans ses réservations à venir sur son espace client. Toute réservation non confirmée n'est pas valide.
3. La durée minimale de location est d'une heure pour les véhicules en boucle ou en station flex et de 15 minutes pour les véhicules en free-floating. Au-delà, la réservation peut se faire par tranche de quart d'heure en quart d'heure. Tout quart d'heure entamé est facturé.
4. Les véhicules peuvent être réservés jusqu'à trois mois à l'avance. Les utilisations excédant cinq jours doivent faire l'objet d'une demande spécifique auprès de l'opérateur. Le choix du véhicule peut être limité selon les contraintes d'exploitation du service. Un acompte du montant estimé selon les tarifs en vigueur peut être demandé pour confirmer la réservation.
5. Toute réservation de moins de 5 jours peut être modifiée ou annulée sans frais jusqu'à 2 heures avant le début de réservation en utilisant les différents modes de réservation du service. Une annulation effectuée moins de deux heures avant le début de la location est facturée selon les tarifs en vigueur.
Toute réservation de plus de 5 jours peut être modifiée ou annulée sans frais jusqu'à 48 heures avant le début de réservation en utilisant les différents modes de réservation du service. Une annulation effectuée moins de 48 heures avant le début de la location est facturée selon les tarifs en vigueur.
6. Dans les cas des véhicules soumis à réservation préalable, ceux-ci sont attribués aux locataires en fonction de l'ordre des réservations reçues. Pour les véhicules pouvant être loués sans réservation, ils sont chacun attribués au premier locataire y accédant, en fonction du principe du premier arrivé, premier servi.
7. Les conditions d'utilisation propres à chaque véhicules sont indiquées au moment de la réservation et sont opposables au/à la locataire.
8. L'opérateur se réserve le droit de restreindre l'accès de certaines catégories de véhicules aux jeunes conducteurs (moins de deux ans de permis).
9. L'opérateur peut, à la demande du/de la locataire, et à titre d'information non contractuelle, fournir une estimation du montant total de la location envisagée. Le montant réel de la location est facturé au retour du véhicule et selon la réalité de la prestation.

Article 6 – CONDITIONS D'UTILISATION
1. La mise à disposition du véhicule est consentie exclusivement au/à la locataire ou aux personnes explicitement déclarées au contrat. Le véhicule ne peut être ni vendu, ni loué, ni prêté, et doit être utilisé par le/la locataire raisonnablement et notamment sans être sous influence éthylique, narcotique, ou d'autres substances susceptibles d'altérer la capacité à conduire.
2. Avant le départ ainsi qu'au retour, le/la locataire s'engage à effectuer un état des lieux visuel de l'intérieur et de l'extérieur du véhicule (carrosserie, optiques, roues, vitrages, essuie-glaces, antenne, sièges, commandes, interrupteurs, ceintures de sécurité) ainsi que des éventuels mécanismes de protection et totems appartenant à l'opérateur, et à vérifier la présence des documents, équipements et accessoires fournis. Toute réserve devra être signalée avant le départ du véhicule et avant sa fermeture au retour de la réservation par tous moyens mis à disposition par l'opérateur (appel téléphonique à l'opérateur ou à la centrale d'appel, messagerie via l'application, appel téléphonique, téléphone embarqué…). A défaut, le/la locataire est présumé-e avoir reçu le véhicule et ses accessoires en bon état. Si la place du véhicule est pourvue d'un mécanisme de protection, le locataire s'engage à l'activer au départ.
3. Le/la locataire s'engage à prendre soin du véhicule et en user raisonnablement. Il/Elle peut procéder à la vérification de la pression des pneumatiques, des niveaux d'huile, de lubrifiant et de liquide de refroidissement moteur, ou tout autre fluide (notamment en cas d'utilisation supérieure à trois jours). Toute autre intervention est subordonnée à l'autorisation de l'opérateur. Dans le cas de longs trajets, le/la locataire doit s'assurer de la pression des pneumatiques régulièrement.
4. Le/la locataire s'engage à informer immédiatement l'opérateur lorsqu'une anomalie empêche la poursuite normale de la location. Cette information permet de convenir, le cas échéant et d'un commun accord, des conditions de poursuite de la location.
5. Il est strictement interdit de fumer et de vapoter à bord des véhicules. Toute personne ne respectant pas cette règle s'expose à des sanctions (cf. tarifs en vigueur).
6. Les animaux sont admis dans les véhicules. Le/la locataire doit cependant utiliser une cage dédiée et/ou une couverture, afin de laisser l'intérieur du véhicule propre. Le/la locataire est tenu-e de nettoyer toute saleté générée par l'animal (poils, etc). Toute personne ne respectant pas cette règle s'expose à des sanctions (cf. tarifs en vigueur).
7. Le/la locataire s'engage à utiliser le véhicule dans des conditions normales d'utilisation dans le respect des textes en vigueur et notamment le code de la route ou toute réglementation applicable à la circulation et aux véhicules dans le pays visité.
8. Le/la locataire ne doit pas utiliser ou permettre l'utilisation du véhicule dans les cas suivants sous peine d'exclusion aux garanties d'assurance (dans les limites prescrites par la législation et sans préjudice des assurance) :
- pour toute activité de transport de voyageurs rémunérée ou exécutée à titre professionnel, sauf dans le cadre du covoiturage pratiqué à titre individuel. Dans ce dernier cas de figure, le conducteur s'engage à porter l'entière responsabilité du véhicule et de ses équipements.
- pour propulser ou tracter tout véhicule, remorque ou autre objet, sauf véhicule équipé spécifiquement par l'opérateur ;
- pour tout essai, course automobile, compétition ou reconnaissance de rallye;
- en dehors des zones carrossables ;
- sous l'emprise d'un état alcoolique ou sous l'effet d'éléments absorbés qui modifient les réflexes indispensables à la conduite ;
- pour charger des matériaux susceptibles de détériorer le véhicule, tels que des matières inflammables, explosives, des produits radioactifs ou autres produits susceptibles de détériorer le véhicule ;
- pour charger le véhicule au point de le mettre en surpoids ;
- à toutes fins illicites.
9. Le/la locataire a la garde juridique du véhicule et en est responsable. Il/Elle s'engage, hors des périodes de conduite, à le stationner en lieu sûr, à fermer le véhicule à clé et s'il y a lieu, à activer l'alarme et à verrouiller l'antivol. L'opérateur n'est pas responsable de la perte ou des dommages atteignant les objets laissés à bord du véhicule. Le/la locataire s'engage à communiquer à l'opérateur sans délai toute perte de clé ou de carte. Le/la locataire n'a pas le droit de faire reproduire les clés ou la carte.

Article 7 - CARBURANT
1. Les dépenses de carburant étant incluses dans les tarifs d'utilisation du véhicule, le/la locataire s'engage à restituer le véhicule avec au moins un quart du réservoir de carburant rempli.
2. Si à la restitution du véhicule, il reste moins d'un quart dans le réservoir de carburant, le/la locataire doit lui/elle-même faire le plein. Pour satisfaire cette obligation, le/la locataire peut régler soit avec la carte carburant présente dans le véhicule et dédiée à lui seul, soit en avançant la somme qui lui sera remboursée sous forme d'avoir sur facture. Cette demande de remboursement doit être faite dans le mois suivant l'utilisation du véhicule par la remise de la facture détaillée originale datée mentionnant l'achat et le type de carburant. Si ces critères ne sont pas remplis le remboursement ne pourra être effectué.
3. Les modalités de remboursement sont similaires à celles précisées à l'article 7.2 en cas d'avance des frais par le/la locataire pour la recharge d'un véhicule électrique en itinérance.
4. Si toutefois le/la locataire rendait le véhicule avec moins d'un quart du réservoir des pénalités lui seront appliquées (cf. tarifs en vigueur).
5. L'utilisation frauduleuse de la carte carburant ou du/des badge.s de recharge, pourra entraîner à la discrétion de l'opérateur, la résiliation du contrat, l'exigibilité des sommes dues en carburant et l'engagement de toute procédure adéquate, y compris pénale
6. Si le/la locataire constate que le véhicule est sous le quart du réservoir au début de sa location, il/elle est tenu d'en informer l'opérateur par tous moyens mis à sa disposition. Il pourra être convenu d'un commun accord de déplacer la réservation sur un autre véhicule disponible. Si cependant le/la locataire conserve le véhicule initialement souhaité, il/elle s'engage à le restituer avec au moins le quart du réservoir de carburant.
7. En cas de panne de carburant, le/la locataire est responsable des détériorations causées au système d'alimentation ou au moteur du véhicule. Le remorquage ainsi que les frais résultant de la panne sont à sa charge exclusive hors bénéfice de la franchise.
8. En cas d'erreur par le/la locataire sur le remplissage du réservoir, les frais de carburant, de vidange du réservoir, de nettoyage des circuits d'alimentation et éventuels remplacements de pièces endommagées ou détériorées, et de remorquage sont à sa charge exclusive, hors bénéfice de la franchise.
9. La perte de la carte de carburant ou du/des badges de recharge des véhicules électriques entraînera la facturation de leur coût de remplacement ainsi que des frais de gestion (cf. tarifs en vigueur).

Article 8 – VEHICULES ELECTRIQUES
1.Il est de la responsabilité du locataire de prendre connaissance auprès de l'opérateur des procédures liées au fonctionnement des véhicules électriques et en particulier de l'utilisation devant être faite du/des câble-s de recharge le cas échéant. Tous manquements aux procédures qui lui auront été communiquées seront opposables au locataire.
2. En toute circonstance, le locataire est entièrement responsable pendant toute la durée de la réservation du/des câbles de recharge amovibles si le véhicule en dispose, sauf pour lui/elle à établir par tous moyens qu'il/elle est étranger(e) à leur dégradation ou disparition. Toute dégradation ou disparition de ce/ces câble.s imputable au locataire lui sera facturée aux frais réels de remplacement des câbles dans la limite des sommes forfaitaires indiquées en annexe ».
3. Le/la locataire est responsable de la bonne adéquation entre son usage et l'autonomie du véhicule, via un contrôle de la charge avant le démarrage et une conduite adaptée à la préservation de l'autonomie.
En partant avec le véhicule, le/la locataire accepte expressément le niveau de charge et à d'autonomie du véhicule tel qu'affiché par ce dernier lors de la prise en main par le locataire.
4.Si le/la locataire constate que le véhicule n'est pas suffisament chargé au début de sa location, il/elle est tenu-e d'en informer l'opérateur. Il pourra être convenu d'un commun accord de déplacer la réservation sur un autre véhicule disponible.
5. Si le véhicule loué doit être rechargé sur une borne, le/la locataire est tenu de lancer la recharge après son utilisation pour le conducteur suivant. En cas de problème empêchant la remise en charge correcte du véhicule à la fin de l'utilisation, le/la locataire doit prévenir sans délai l'opérateur par téléphone, seul habilité à autoriser la fin de la location sans recharge. Si le/la locataire rend le véhicule sans lancer correctement la charge, et sans validation préalable de l'opérateur, des pénalités lui seront appliquées (cf. tarifs en vigueur).
6. Il est rappelé que le/la locataire doit s'assurer, en prenant la route, qu'il dispose de suffisamment d'autonomie pour effectuer son trajet. Dans le cas contraire et en cas de panne en cours de location pour cause de batterie vide, le/la locataire doit en

informer immédiatement l'opérateur qui décidera de la marche à suivre. Si des frais devaient résulter d'une panne pour cause de batterie vide imputable au/à la locataire, ceux-ci lui seraient refacturés au réel sans bénéfice de l'assurance ni de la franchise, l'opérateur étant lui-même déchu de ces garanties en pareil cas. En cas de retour de réservation retardé, des pénalités pourront s'appliquer (cf. art. 9).

Article 9 – DUREE DE LA LOCATION ET RESTITUTION

1. Le véhicule doit être restitué, feux éteints, portes et coffre verrouillés, fenêtres, toit et trappe à carburant fermés. Les véhicule électriques doivent être remis en charge. Pour les véhicules avec réservation préalable, la restitution doit se faire au plus tard à l'heure et à la date prévues lors de la réservation ou de sa prorogation, heure de l'opérateur étant présumée faire foi, sauf preuve contraire apportée par tous moyens par le/la locataire.
2. Pour les véhicules avec réservation préalable, en cas de retard, le /la locataire doit immédiatement avertir l'opérateur par téléphone. Les frais supplémentaires qui découlent d'un retard sont à la charge du/de la locataire retardataire (cf. tarifs en vigueur en annexe) sauf démonstration par le/la locataire qu'il n'a commis aucune faute et que le retard résulte d'un cas de force majeure défini par la loi.
3. Pour les véhicules avec réservation préalable, au-delà de 4 heures de retard, sans nouvelles du/de la locataire, l'opérateur se réserve le droit de déposer plainte.
4. Lorsque l'ensemble des documents, équipements et accessoires fournis avec le véhicule ne sont pas tous restitués ou restitués dans un état dégradé empêchant la bonne utilisation du véhicule celui-ci est mis hors service et le temps d'immobilisation du véhicule est à la charge du/de la locataire.
Ce/cette dernière est tenu.e de régler, outre le montant de la location tenant compte de cette prorogation, les frais de reconstitution desdits documents ou de remise en état des équipements et accessoires ainsi que des frais de gestion (cf annexes tarifaires).
5. Chaque véhicule « en boucle » a sa place qui lui est attribuée, sur laquelle le locataire s'engage à restituer le véhicule en fin de location. Dans le cas contraire, une charge supplémentaire est facturée (cf. tarifs en vigueur). Afin de garantir au locataire la disponibilité de la place attribuée, l'opérateur pourra y mettre un mécanisme de type arceau, plot ou chaîne, que le locataire s'engage à mettre en place au départ de sa location. En cas d'omission de mise en place du mécanisme (arceau, plot ou chaine) en début de location par le locataire, l'opérateur ne saurait être tenu pour responsable de la non-disponibilité de la place attribuée.
En cas d'impossibilité de garer le véhicule à sa place, le/la locataire a l'obligation de stationner le véhicule sur un **emplacement régulier** à proximité (hors zones bleues et zones de stationnement limitées, parking, stationnement réservé ou faisant l'objet d'un arrêté permanent ou ponctuel interdisant le stationnement dans les prochaines 24h ouvrées), de payer les frais de stationnement induits et de prévenir immédiatement l'opérateur ou le centre d'appels en indiquant le lieu de stationnement du véhicule. L'opérateur remboursera au locataire les frais de stationnement ainsi engagés sur présentation d'un justificatif. En revanche, l'opérateur ne peut être tenu responsable des frais consécutifs à un stationnement irrégulier du véhicule (contravention, mise en fourrière, …). Ces frais resteront à la charge exclusive du/de la locataire ayant stationné le véhicule, sauf cas de force majeure défini par la loi.
6. Chaque véhicule en station flex ou en free-floating est mis à disposition en libre stationnement régulier en voirie, dans la zone prédéfinie par l'opérateur et dans laquelle le locataire s'engage à restituer le véhicule en fin de location. En aucun cas, il ne peut être restitué dans un parking ou à un emplacement hors de cette zone, zone bleue, irrégulier, gênant, réservé ou faisant l'objet d'un arrêté permanent ou ponctuel interdisant le stationnement dans les prochaines 24h ouvrées. Dans le cas contraire, des frais supplémentaires sont facturés à la charge exclusive du/de la locataire (cf. tarifs en vigueur). L'opérateur ne peut être tenu responsable des frais consécutifs au mauvais stationnement du véhicule (ticket parking, contravention, mise en fourrière, …). Ces frais resteront à la charge exclusive du/de la locataire ayant stationné le véhicule, sauf cas de force majeure défini par la loi.
7. Le/la locataire s'engage à restituer le véhicule dans un état de propreté acceptable. En cas de restitution d'un véhicule anormalement sale (papiers, miettes, déchets, poils d'animaux, mégots ou cendres de cigarettes laissés à l'intérieur du véhicule, traces de salissure importantes non liées aux intempéries, quantités importantes de sable, boue, odeurs incommodantes, etc.) des frais de nettoyages sont facturés au / à la locataire (cf. tarifs en vigueur).
8. À la restitution du véhicule, le/la locataire s'engage à laisser les clés dans le boîtier prévu à cet effet, la carte carburant et les papiers du véhicule dans la boîte à gants, le cas échéant la carte de parking et/ou la clé/télécommande de l'arceau dans le véhicule.
9. Le/la locataire est responsable du véhicule, de ses papiers administratifs, de ses accessoires, ainsi que des clés pendant toute la durée de l'utilisation et jusqu'à sa restitution complète, sauf cas de force majeure.
10. Le véhicule en boucle est considéré comme restitué lorsqu'il stationne à son emplacement habituel ou à l'emplacement autorisé le plus proche de la place initiale en cas d'indisponibilité de l'emplacement initial, correctement verrouillé, et que l'ensemble des papiers, clés, télécommandes et cartes (parking, carburant) sont rangés à l'emplacement prévu.
11. Le véhicule flex ou en free-floating est considéré comme restitué lorsqu'il stationne sur une place de voirie autorisée, dans la zone prédéfinie par l'opérateur, verrouillé, avec l'ensemble des papiers, clés et cartes (carburant…). Cette zone est consultable sur l'espace client du locataire.

Article 10 - RESPONSABILITÉ DE L'OPERATEUR

1. L'opérateur s'engage à mettre à disposition du/de la locataire un véhicule en bon état de marche et de propreté et à vérifier régulièrement l'état de son parc de véhicules. Les opérations d'entretien courant sont effectuées ou sous-traitées en dehors des périodes de location des véhicules.
2. Le bon fonctionnement du service d'autopartage est dépendant du respect des horaires de réservation par les locataires. Par conséquent, il est possible qu'un véhicule réservé ne soit pas disponible. Dans cette hypothèse, l'opérateur s'engage cependant à proposer au/à la locataire un autre véhicule (i) présentant des caractéristiques au moins équivalentes au véhicule réservé et aux mêmes conditions financières ou (ii) de catégorie inférieure au véhicule initialement réservé par le/la locataire et à des conditions financières préférentielles. En tout état de cause, l'opérateur pourra s'exonérer de toute responsabilité s'il démontre que la situation résulte d'un cas de force majeure tel que défini par la loi ou les Tribunaux.
3. L'opérateur n'est pas responsable des dommages subis par le/la locataire ou toute personne utilisant le véhicule à quelque titre que ce soit, sauf dans les cas où la responsabilité de l'opérateur est présumée à titre légal. Dans ce dernier cas, il appartiendrait à l'opérateur de rapporter la preuve que les conditions de mise en œuvre de sa responsabilité ne sont pas réunies.
4. Dans l'hypothèse où la responsabilité de l'opérateur serait engagée, le/la locataire ne pourra réclamer des dommages et intérêts qu'à hauteur des préjudices directs qu'il/elle sera en mesure de démontrer avoir subis.
5. Accès et fonctionnement du site et appli citiz.coop et des pages internet des opérateurs : l'opérateur s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer un accès continu au site citiz.coop, à l'application dédiée à l'accès au service et aux pages internet des opérateurs. Toutefois, en vue d'assurer la maintenance technique du site, l'accès pourra être interrompu ponctuellement. Dans la mesure du possible, l'opérateur s'efforcera d'en avertir ses utilisateurs. A l'exception de tout manquement à son obligation de moyen de proposer le véhicule réservé au préalable, l'opérateur décline toute responsabilité en cas d'un éventuel préjudice qui pourrait résulter de l'indisponibilité du site. L'opérateur décline toute responsabilité en cas de problème de connexion au site lié aux moyens techniques utilisés par le locataire (notamment, l'utilisation du réseau Internet). L'opérateur n'est pas responsable de toute perte ou dommage pouvant résulter de la perte ou de l'usage frauduleux des mots de passe, code PIN, identifiants du/de la locataire.

Article 11 - RESPONSABILITÉ DU LOCATAIRE

1.. Sauf stipulation contraire dans des conditions particulières, l'usage du service d'autopartage est de la responsabilité du locataire, l'opérateur ne pouvant être tenu pour responsable de l'utilisation qui est faite de ses véhicules.
2. La mise à disposition du véhicule est consentie exclusivement au locataire et, le cas échéant, au conducteur/trice supplémentaire déclaré-e.
3. Le/la locataire est responsable du véhicule et de ses accessoires pendant toute la durée de la réservation, c'est-à-dire de la prise de possession du véhicule et jusqu'à sa restitution complète, sauf s'il/elle démontre par tous moyens qu'il/elle est étranger(e) à la réalisation du dommage et qu'il/elle n'a commis aucune faute pendant la jouissance du véhicule. Il s'engage en outre à porter une attention particulière aux pneumatiques.
4.Toute dégradation, dégât ou défaillance survenant sur le véhicule durant la location sont de la responsabilité du/de la locataire, sauf si le/la locataire démontre que cette dégradation, dégât ou défaillance résulte d'un cas de force majeure tel que défini par la loi ou les Tribunaux.
5. Le/la locataire pourra être tenu-e pour responsable de tout dommage causé volontairement ou par négligence au véhicule, ainsi qu'aux équipements installés à bord (installations d'accès, de verrouillage et de calcul de trajet notamment) ou à l'extérieur du véhicule (arceaux de protection des places, totems, accessoires du véhicule ou éléments du système embarqué appartenant à l'opérateur).
6. Le/la locataire s'engage à prendre soin du véhicule et est responsable des dommages et dégradations consécutives à sa maladresse, sa négligence, sa faute ou relatives à une utilisation non conforme.
Toute négligence survenue durant la location ayant pour conséquence d'entraver le bon fonctionnement du service et/ou entraînant une intervention de l'équipe de l'opérateur est également de la responsabilité du/de la locataire (ex. plafonnier ou radio non éteint entraînant une panne de batterie…). Toute intervention de l'équipe de l'opérateur en cas de négligence du/de la locataire peut être facturée selon les tarifs en vigueur.
Les dégradations subies par le véhicule autre que l'usure normale sont de la responsabilité du/de la locataire et restent à sa charge.
7. Le/la locataire s'engage à informer l'opérateur de toute défaillance, dégât ou anomalie dont il/elle a connaissance sur le véhicule et à ne pas l'utiliser s'il ne présente pas les conditions de sécurité normales.
8. En cas de survenance d'un accident, le/la locataire s'engage à recueillir les informations nécessaires, notamment à remplir un constat, et à collaborer avec l'opérateur. Il/Elle s'engage également à informer dans les plus brefs délais l'opérateur en cas d'intervention par les forces de l'ordre sur un véhicule à l'occasion de son utilisation.
9. Le/la locataire est redevable du paiement des péages, redevances et autres frais de stationnement hors station (véhicules en boucle) ou hors-zone de dépose (véhicules flex et free-floating) durant sa location.
10. Le/la locataire répond des conséquences des infractions au code de la route, ou à la législation routière du lieu de circulation, qu'il/elle commet.
11. Le/la locataire est redevable du paiement des amendes et s'engage à les régler directement auprès des autorités compétentes ou de l'opérateur en cas de refacturation par ce dernier
12. La perte de points sur le permis de conduire subséquente à toute infraction reste exclusivement imputée au/à la locataire.
13. En cas de contraction d'un forfait post-stationnement (FPS), le locataire est tenu de le régler à la constatation du FPS sur le pare-brise, sous un délai de 3 jours. A défaut, l'opérateur recevra un FPS majoré qu'il refacturera au locataire. Si le/la locataire entend contester l'application du forfait post-stationnement, il formera le recours administratif préalable obligatoire prévu à l'article L2333-87 du Code Général des Collectivités Territoriales sur la base d'un pouvoir signé par l'opérateur.

Si ce recours est rejeté, il ne saisira la Commission du contentieux du stationnement payant qu'après accord de l'opérateur. En cas de défaillance du locataire dans la mise en œuvre de la procédure de contestation, il s'engage à rembourser à l'opérateur toute sommes due par lui in fine.

Article 12 - FACTURATION

1. Une annexe des tarifs en vigueur est jointe aux présentes conditions. Les tarifs comprennent l'assurance, l'entretien, la location des emplacements réservés et le carburant nécessaire aux déplacements réalisés.
Le montant des franchises et des majorations horaires est défini dans cette même annexe tarifaire.
2.Si le permis de conduire est valide depuis une période inférieure à deux ans, les tarifs sont majorés jusqu'à ce que le permis ait deux ans (cf. tarifs en vigueur).
3. Le/la locataire est redevable :
- de l'abonnement mensuel le cas échéant,
- des frais de location se rapportant à la durée de la location et au kilométrage parcouru calculés aux taux et tarifs en vigueur,
- de tous les frais de location pour le/la conducteur/trice supplémentaire, et/ou de tous les autres suppléments ou frais divers applicables aux taux et tarifs en vigueur (cf. tarifs en vigueur) conformément aux options souscrites aux termes du contrat par le locataire,
- le cas échéant, de tous les frais liés à une utilisation non conforme du véhicule et/ou au non-respect des procédures telles que définies par les présentes conditions (abandon, défaut d'état des lieux, non-respect du minimum de carburant …) dont le locataire serait responsable conformément aux dispositions du droit applicable et des présentes,
- de tous les impôts, redevances ou taxes afférents à la location ou tout montant facturé par l'opérateur à titre de remboursement de ces impôts, redevances et taxes,
- de toutes les contraventions résultant d'une infraction commise par le/la locataire à quelque titre que ce soit, ainsi que de tous les frais liés à des poursuites judiciaires,
- des frais de remplacement, de réparation et/ou d'immobilisation du véhicule endommagé ou volé (dans la limite de la franchise), des frais de réparation non couverts par les assurances (cf. art. 6.8, art. 14.7), des autres frais liés à l'immobilisation et à l'entreposage du véhicule, ainsi que du forfait "frais d'immobilisation", sauf dans les cas où la responsabilité d'un tiers identifié est établie.
Conformément à l'arrêté du 24 octobre 1994 relatif aux pneumatiques, en cas de détérioration d'un pneumatique, le remplacement du train (et non uniquement le pneumatique endommagé) peut être effectué et sera alors facturé au locataire, sauf si la responsabilité d'un tiers identifié est établie.
4. La facturation est établie par l'opérateur grâce à un système informatisé et automatisé installé dans les voitures.
5. Si le locataire opte pour la facturation de ses frais de location au trajet, celle-ci est subordonnée à l'enregistrement de sa carte bancaire comme moyen de paiement. S'il opte pour la facturation mensuelle de ses frais de location, celle-ci est subordonnée au versement d'un dépôt de garantie (cf. tarifs en vigueur).
Le premier impayé fera perdre au locataire la possibilité de régler ses frais de location par facture mensuelle. Il devra nécessairement être facturé au trajet.
6. De convention expresse et sauf report sollicité à temps et accordé par l'opérateur, le défaut de paiement d'une facture à l'échéance fixée entrainera l'exigibilité des toutes les sommes restant dues, quel que soit le mode de règlement prévu, et l'application à titre de clause pénale d'une indemnité égale à 15% des sommes dues. Les droits de location du/de la locataire sont suspendus jusqu'à la régularisation de sa situation. Pour les utilisateurs abonnés, les frais d'abonnement sont maintenus pendant une durée de deux mois.
7. Si l'encours d'une facture mensuelle excède le montant du dépôt de garantie versé à l'inscription, l'opérateur se réserve le droit d'exiger un acompte avant la fin du mois. Les droits de location du/de la locataire sont suspendus jusqu'au recouvrement de cet acompte.
8. En cas de facturation au trajet, la validation d'une location est soumise à l'enregistrement d'une empreinte bancaire sur la carte bancaire du locataire, du montant correspondant au coût estimé du trajet incluant le coût horaire, le coût kilométrique et le montant de la franchise (cf. tarifs en vigueur). La validation d'une location excédant 5 jours est soumise au prépaiement du coût estimé du trajet incluant le coût horaire et le coût kilométrique.
9. Lorsque le locataire est un professionnel, et conformément à l'article L.441-6 du Code de commerce, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement sera due en cas de retard de paiement (en sus des intérêts et pénalités de retard). Cette indemnité est fixée à 40 € par l'article D.441-5 du Code de commerce.

Article 13 – ASSISTANCE 24H/24

1. En cas d'accident ou de problème mécanique lié à un usage normal du véhicule et immobilisant celui-ci, le/la locataire doit faire appel au service d'assistance de la centrale d'appel du réseau Citiz, disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Le numéro de téléphone figure sur le support remis au locataire. Les frais de remorquage et de réparation du véhicule sur route sont pris en charge par l'assistance dans les limites et les conditions définies ci-dessous :
En cas d'impossibilité de fournir le véhicule réservé, l'opérateur met à disposition son véhicule disponible le plus proche et prend en charge le mode de transport aller (transports en commun, taxi…). Dans la limite de 25 € après accord par l'opérateur.
L'assistance en cas de panne, d'accident, d'incendie, de vol ou de tentative de vol comprend : l'organisation du remorquage ou du dépannage du véhicule jusqu'à l'atelier du représentant agréé le plus proche, la prise en charge des frais d'attente du véhicule, la poursuite du voyage ou le retour au domicile dans les limites suivantes : hébergement à concurrence d'1 nuit et un maximum de 70 € TTC, train, taxi, sont mis à disposition pour la poursuite du voyage et la récupération du véhicule réparé jusqu'à un maximum de 150 € TTC.
Dans tous les cas, le/la locataire doit prendre contact avec l'opérateur avant d'engager toute dépense.
En cas d'accident, outre les dispositions prévues à l'article 14 infra, le/la locataire s'engage à sécuriser le véhicule et à informer les secours en cas de personnes blessées.

Article 14 - ASSURANCES

1. L'opérateur se charge de la souscription et du paiement régulier des cotisations pour les assurances garantissant la responsabilité civile du/de la locataire, des conducteurs désignés et des passagers et leur indemnisation dans les conditions de droit commun avec application d'une franchise.
2. Les conducteurs sont couverts par l'assurance responsabilité civile : dommages corporels limite de garantie à 50.000 €. Les passagers et les tiers sont couverts par l'assurance responsabilité civile : dommages corporels sans limite de garantie. En vertu de l'article 211-1 du code des assurances, la « responsabilité civile » couvre les dommages occasionnés au/à la locataire, aux passagers et aux tiers. Seul le/la locataire bénéficie de l'intégralité de cette assurance. En cas de conduite du véhicule par une personne non déclarée même en présence du/de la locataire, le/la locataire supportera l'ensemble des frais liés au sinistre et à ses conséquences. Aucune limite ne sera appliquée.
3. La franchise d'assurance est obligatoire pour le/la locataire. Il/Elle peut procéder à un rachat partiel de cette franchise, lorsque son permis de conduire est valide depuis une période supérieure à deux ans, à condition de n'avoir occasionné aucun sinistre responsable chez un opérateur du réseau Citiz.
4. En cas d'accident responsable ou sans tiers identifié (à l'exclusion des cas de perte de la garde -usage, contrôle et direction- ou de force majeure), le/la locataire est redevable du montant des réparations à concurrence de la franchise. La franchise évolue selon les conditions suivantes : la franchise est majorée de 300 € durant 1 an et une majoration horaire est obligatoire sans possibilité de rachat également durant 1 an.
5. La carte verte d'assurance est rangée dans le véhicule.
6. En cas de véhicule non restitué au-delà de la période de réservation, l'opérateur décline toute responsabilité pour les accidents que le/la locataire pourrait occasionner.
7. Il est rappelé qu'en toutes occasions les assurances ne couvrent pas les cas suivants :
- utilisation d'un carburant inapproprié pour le véhicule utilisé ;
- panne de carburant ou batterie vide pour les véhicules électriques ;
- dommages causés aux pneumatiques (en l'absence de tiers) ;
- clé ou support perdu ;
- fausse déclaration ou absence de déclaration sur les circonstances d'un sinistre ;
- dommages causés au véhicule aux parties basses (sous l'axe des roues) : ex : choc contre la souche d'un arbre, trottoirs, tout autre objet sur la chaussée ;
- faute relevant d'une violation grave du code de la route ou d'un délit relatif à la conduite, au stationnement ou à l'utilisation générale du véhicule ;
- violation des termes des présentes (art.17) ;
- violation des dispositions légales et réglementaires applicables en termes de conduite d'un véhicule ;
Et que tous les frais et conséquences engendrés par ces situations restent à la charge et à la responsabilité entière du/de la locataire, nonobstant les dispositions relatives à la franchise.
8. En cas de catastrophe naturelle, telle que définie par la loi, seul le montant défini par arrêté ministériel est facturé au/à la locataire.

Article 15 –ACCIDENT

1. En cas d'accident impliquant des blessés, le/la locataire en état physique de le faire s'engage à prévenir immédiatement les autorités de police ou de gendarmerie, et l'opérateur dans un délai de 24 heures à compter de la découverte du sinistre afin de permettre à ce dernier de déclarer le sinistre à son assureur. Il devra en outre informer l'opérateur de toute intervention des services de police consécutive au sinistre, même en l'absence de blessés. Dans tous les cas d'accidents, le/la locataire s'engage, sous peine de déchéance du bénéfice des assurances :
- à notifier le sinistre à l'opérateur pour lui permettre de procéder aux déclarations d'assurance dans le délai prévu à l'article L113-2-4 du Code des assurances, soit 5 jours ouvrés,
- à rédiger lisiblement, même en cas de seuls dégâts matériels, un constat amiable détaillant les circonstances de l'accident contresigné, le cas échéant, par le ou les conducteurs du ou des autres(s) véhicule(s) impliqué(s) dans l'accident.
2. La remise d'un constat ou d'une déclaration écrite circonstanciée à l'opérateur est obligatoire, même en l'absence de tiers. À défaut, lors de la restitution du véhicule ou au plus tard dans les 48 heures suivant la demande qui lui est adressée à cet effet par l'opérateur, le/la locataire perd tout droit à la couverture de la garantie susmentionnée et est redevable du montant total de la réparation du véhicule ou de son coût de remplacement nonobstant les dispositions relatives à la franchise.
3. Toute déclaration inexacte sur l'identité du conducteur ou sur les circonstances de l'accident peut constituer un délit au sens de l'article 313-1 du Code Pénal.
4. Aucune reconnaissance de responsabilité n'est opposable à l'opérateur et à ses assureurs, sauf preuve rapportée.
5. Le/la locataire s'engage à coopérer dans le cadre de toute enquête et/ou procédure légale avec l'opérateur et ses assureurs.

Article 16 – VOL OU VANDALISME

1. En cas de vol ou détérioration du véhicule ou des équipements installés à bord (installations d'accès, de verrouillage et de calcul de trajet notamment) ou à l'extérieur du véhicule (arceaux de protection des places, totems, accessoires du

véhicule ou éléments du système embarqué appartenant à l'opérateur) pendant sa location, le/la locataire s'engage à effectuer une déclaration officielle de vol/vandalisme aux autorités de police ou de gendarmerie sous 48 heures à partir de la découverte du sinistre. Seul le/la locataire peut procéder à cette déclaration. En cas de non-respect de ces conditions, le/la locataire est déchu du bénéfice des garanties d'assurance s'il ne déclare pas le sinistre sous 5 jours ouvrés.
2. En cas de vol ou détérioration par un tiers, le/la locataire reste redevable de la franchise d'assurance ou du montant des réparations à concurrence de la franchise, sauf s'il démontre que le vol ou la détérioration par un tiers du véhicule ou des équipements installés à bord résulte d'un cas de force majeure défini par la loi ou les Tribunaux».
3. S'ils sont toujours en possession du locataire, les clés et documents afférents au véhicule doivent être restitués à l'opérateur.

Article 17 – RESILIATION
1. La résiliation peut intervenir à l'initiative du/de la locataire à l'issue de la durée initiale minimale de 3 mois entiers.
Elle doit être adressée à l'opérateur de souscription du contrat par écrit (courrier électronique ou postal). Un accusé de réception sera adressé en retour par courrier électronique.
La résiliation prend effet le dernier jour du mois suivant la réception du courrier (exemples : une demande reçue le 1er mars prend effet le 30 avril / une demande reçue le 30 juin prend effet le 31 juillet).
2. Par ailleurs, dans l'hypothèse où l'opérateur souhaite modifier le présent contrat le/la locataire bénéfice d'une faculté unilatérale de résiliation (cf. art. 19).
3. L'opérateur peut résilier unilatéralement le contrat de plein droit et ceci sans préavis, à compter de la réception par le locataire d'une notification de résiliation adressée par l'opérateur mentionnant la cause de la résiliation immédiate, en cas de faute contractuelle grave ou répétée commise par le/la locataire dans les cas suivants :
- découverte d'une fausse déclaration quelconque au moment de la souscription du présent contrat ou absence de déclaration en cours de contrat d'un changement de situation entrainant la perte d'une des conditions d'inscription ;
- conduite sans permis de conduire valable ;
- conduite sous imprégnation alcoolique, sous l'emprise de stupéfiants ou médicaments susceptibles d'altérer les capacités de conduite ;
- utilisation d'un véhicule sans réservation préalable (véhicules en boucle et flex) ;
- utilisation d'un véhicule par une personne non désignée ;
- dès le premier sinistre responsable ;
- annulations fréquentes de réservations lors des périodes de forte utilisation (soit 3 annulations de plus d'une journée les week-ends, jours fériés ou périodes de vacances scolaires) ;
- retards fréquents (soit 3 retards de plus de 15 mn en 3 mois consécutifs) ;
- dépassement de plus de 4 h de la durée d'utilisation convenue sans en informer l'opérateur ;
- restitution hors station ou hors zone de dépose du véhicule ;
- utilisation d'un véhicule plus de 5 jours sans accord préalable avec l'opérateur exploitant le service ;
- locations réservées non réalisées fréquentes (soit 3 sur 3 mois consécutifs) ;
- omission de restituer un véhicule avec au moins ¼ du plein à au moins 3 reprises après la location d'un véhicule thermique,
- omission de remettre un véhicule en charge à au moins 3 reprises après la location d'un véhicule électrique.
- commission par le/la locataire d'une infraction au Code de la route ou au Code pénal avec un véhicule objet du service ;
- vol, fraude ou détérioration volontaire du véhicule et/ou de ses accessoires par le/la locataire.
La résiliation est notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels l'opérateur pourrait prétendre. La résiliation prend effet à compter de la réception de la lettre par le/la locataire ou le cas échéant de la première présentation à son domicile.
Par ailleurs, l'opérateur peut résilier le contrat unilatéralement après mise en demeure de quinze (15) jours restée infructueuse adressée au/à la locataire par lettre recommandée avec avis de réception, en cas de :
- Inexactitude ou incomplétude des pièces devant être fournies par le/la locataire et visées à l'article 3.9 ci-dessus, sauf si la pièce en défaut est la copie du permis de conduire qui constitue un motif de résiliation unilatérale de plein droit et sans préavis par l'opérateur conformément à l'article ci-dessus ;
- Défaut de paiement d'une somme facturée par l'opérateur ;
- Toute autre violation des présentes conditions.
4. La résiliation d'une personne morale ou physique entraîne la résiliation automatique de ses options et de ses conducteurs désignés.
5. Si à l'inscription, le/la locataire a versé une caution et/ou un dépôt de garantie, ces sommes lui sont rendues et remboursées, sans intérêts. Ces sommes sont versées après le règlement des dernières factures, sous un délai de deux mois à compter de la date d'effet de la résiliation, et sauf compensation avec toute somme pouvant être due à l'opérateur du fait des clauses prévues au présent contrat et dans la mesure où le/la locataire n'est plus redevable à quelque titre que ce soit vis à vis de l'opérateur. Les frais d'utilisation sont calculés selon le barème en vigueur à la date de résiliation du contrat.
Si à l'inscription ou au cours de son contrat, le/la locataire a souscrit une part sociale, celle-ci peut être rachetée sur demande écrite selon les dispositions prévues dans les statuts de l'opérateur.
6. Nonobstant la résiliation du contrat, le/la locataire reste, même au-delà de l'échéance contractuelle, tenu de restituer à l'opérateur les supports qui lui ont été confiés et de s'acquitter des factures non réglées.

Article 18 - TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES
1. L'opérateur s'engage au respect de la règlementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et en particulier le règlement (UE) 2016/679, la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 promulguée le 21 juin 2018, modifiant la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 et le décret n°2018-687 du 1er août 2018.
2. L'opérateur est responsable du traitement des données au sens du RGPD.
3. Lors de la conclusion d'un contrat, l'opérateur recueille des données à caractère personnel relatives au/à la locataire :
- Données d'identification : prénom, nom, adresse postale, numéro de téléphone personnel, adresse électronique personnelle.
-Données liées à la vie personnelle : permis de conduire, justificatif de domicile.
-Données liées à la vie professionnelle : fonctions exercées, numéro de téléphone professionnel, adresse électronique professionnelle, attestation pôle emploi ou employeur.
-Données bancaires : RIB.
-Données technologiques : adresse IP, identifiant de l'appareil, type de navigateur, système d'exploitation, identifiants d'appareils portables, données de géolocalisation, pages web visitées.
4. Les traitements sont opérés pour les finalités suivantes et conservées comme suit :
- L'exécution du contrat : pendant durée du contrat et 6 ans à compter de sa cessation.
- La gestion client : pendant la durée du contrat et 6 ans à compter de sa cessation.
- La prospection commerciale et les actions associées dans l'intérêt légitime du responsable de traitement sous réserve que le locataire ait expressément consenti à un tel traitement lors de la souscription du contrat et n'ait pas retiré son consentement : 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale.
- Les obligations légales et règlementaires : 10 ans.
5. Les données à caractère personnel ainsi traitées peuvent être partagées dans les cas suivants :
- Si l'opérateur est impliqué dans une opération de fusion, acquisition, cession de contrôle, cession d'actifs, ou procédure collective, elle pourra être amenée à céder ou partager tout ou partie de ses actifs, y compris les données à caractère personnel. Le destinataire devra néanmoins garantir aux personnes concernées le respect de règles relatives au traitement des données à caractère personnel.
- Si la loi l'exige, l'opérateur peut effectuer la transmission de données pour donner suite aux réclamations présentées contre elle et se conformer aux procédures administratives et/ou judiciaires.
- A l'ensemble des entités du réseau Citiz afin de simplifier les réservations.
6. L'opérateur met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données à caractère personnel contre les altérations, destructions et accès non autorisés.
Les données du/de la locataire sont conservées et stockées pendant toute la durée définie sur les serveurs de sociétés d'hébergement situées en Union européenne. Les données ne feront l'objet d'aucun transfert en dehors de l'Union européenne.
Lorsque le/la locataire choisit de communiquer ses données à caractère personnel aux fins de l'exécution des traitements définis au paragraphe 3, il donne expressément son consentement pour la collecte et le traitement de celles-ci.
7. Conformément aux dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 ainsi qu'au RGPD (Articles 15 et suivants), le/la locataire dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité et d'opposition aux données personnelles le concernant, en effectuant au choix sa demande :
- par mail à l'adresse dpo@citiz.fr.
- par courrier à France Autopartage 1, Boulevard de Nancy 67000 Strasbourg.
Le/la locataire a également la possibilité de s'adresser à son opérateur en se rendant à la rubrique des mentions légales du site internet de l'opérateur de souscription du contrat.
8. Le/la locataire a la possibilité de procéder à une réclamation auprès de la CNIL par voie postale ou téléphonique : 3 place de Fontenoy 75 007 Paris – tel : 01 53 73 22 22, ou via le site internet de la CNIL http://www.cnil.fr.

Article 19 - MODIFICATIONS
1. L'opérateur se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de location, ainsi que ses tarifs et annexes.
2. La version en vigueur des présentes conditions générales de location est celle figurant sur le site internet citiz.coop.
3. En cas de modification des présentes conditions générales de location, le locataire se voit notifier au moins 15 jours avant l'entrée en vigueur de la nouvelle version, par courrier électronique et/ou SMS, et doit expressément les accepter pour pouvoir continuer à utiliser les services CITIZ.
4. L'acceptation des nouvelles conditions générales de location peut être donnée par le locataire, après en avoir pris connaissance, sur son espace client en ligne.
5. L'acceptation des conditions générales de location en vigueur est en tout état de cause antérieure à chaque nouvelle réservation de véhicule, de sorte que toute réservation est soumise aux conditions générales de location en cours.
6. En cas d'augmentation de plus de 10 % du coût du carburant dans une période de deux mois, le préavis visé au point 3 supra sera de 7 jours.
7. Si le/la locataire n'accepte pas expressément les nouvelles conditions générales et leurs éventuelles annexes jointes, il/elle ne pourra plus accéder au service mais reste néanmoins redevable des consommations antérieures à la résiliation.

Article 20- ÉLECTION DE DOMICILE
Pour l'exécution des présentes, les parties font élection de domicile en leur domicile ou siège social respectif énoncé en tête du contrat conclu à l'inscription.

Article 21 - LITIGES ET CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPÉTENCE

Les différends qui viendraient à se produire entre l'opérateur et le/la locataire à propos de la validité, l'interprétation, l'exécution ou la cessation du présent contrat peuvent être soumis, avant toute procédure judiciaire et après tentative amiable écrite, à la médiation par une personne choisie d'un commun accord par les parties, en vue de rechercher une solution amiable, sous réserve de respecter les conditions prévues à l'article L612-2 du Code de la consommation.
A cet effet, la partie la plus diligente qui souhaitera avoir recours au processus de médiation en informera l'autre partie. L'opérateur désigne le Médiateur du Conseil National des professions de l'automobile (www.mediateur-cnpa.fr) à l'effet d'organiser la médiation. Le consommateur peut également saisir tout médiateur de son choix, pour autant qu'il respecte les conditions fixées au Titre Premier du Livre VI de la partie législative du Code de la consommation (articles L616-1 à L616-3).
Les parties auront la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat, de se faire assister par toute personne de leur choix ou de solliciter l'avis d'un expert.
La loi applicable est la Loi française. Tout litige entre l'opérateur et le/la locataire qui n'aurait pu être réglé à l'amiable est sous compétence exclusive des juridictions du lieu du siège social de l'opérateur auprès duquel le contrat a été souscrit si le/la locataire est une personne morale ou bien en cas de souscription professionnelle, et du domicile du/de la locataire s'il/elle est une personne physique.

Article 22 - INVALIDITÉ
Si une disposition non déterminante de l'engagement des parties aux présentes conditions générales de location s'avère être ou devenir nulle, cela n'affecte pas la validité des autres dispositions.

Date *Mention "lu et approuvé"* *Signature*

Annexe - En cas d'accident

Vous êtes assuré par Citiz, avec une franchise d'assurance applicable en cas de sinistre responsable (responsabilité au sens du code des assurances).
Les conditions d'application de la franchise et d'éligibilité aux rachat et majoration sont définies à l'article 14 des conditions générales de location (CGL) du réseau Citiz et explicitée ci-dessous.

FRANCHISE D'ASSURANCE

En cas de sinistre responsable, la franchise d'assurance est de **700 €** (voitures de catégories S, M, L) ou de **1 000 €** (pour les catégories XL et XXL).
En cas de sinistre, pendant un an, une majoration du prix de location est appliquée (malus sinistre) et l'accès au rachat partiel de la franchise est suspendu.
En cas de second de sinistre responsable dans les 12 mois suivant le premier, la franchise d'assurance est **majorée de 300 €.**

RACHAT PARTIEL DE LA FRANCHISE « ASSURANCE+ »

Bénéficiez d'un rachat partiel de la franchise : ramenez celle-ci à **200 €** (S, M, L) et **500 €** (XL, XXL) contre une majoration horaire du prix de location.
Option non accessible pour les jeunes conducteurs et suspendue en cas de sinistre responsable pendant 12 mois.

PROFIL		PAR HEURE	PAR 24H	PAR SEMAINE	FRANCHISE 1ER SINISTRE	
					S,M,L	XL, XXL
Avec abonnement	Assurance +	**0,28 €**	**3,50 €**	**18,50 €**	**200 €**	**500 €**
	Malus sinistre	**0,28 €**	**3,50 €**	**18,50 €**	-	-
Offre découverte et Sans abonnement	Assurance +	**0,56 €**	**7 €**	**35 €**	**200 €**	**500 €**
	Malus sinistre	**0,56 €**	**7 €**	**35 €**	-	-

JEUNES CONDUCTEURS

Une majoration du prix de location est appliquée aux conducteurs titulaires d'un permis depuis – de 2 ans, sans possibilité de rachat partiel de la franchise.
En cas de sinistre, pendant un an, une majoration du prix de location est appliquée (malus sinistre), toujours sans possibilité de rachat partiel de la franchise.

PROFIL		PAR HEURE	PAR 24H	PAR SEMAINE	FRANCHISE 1ER SINISTRE	
					S,M,L	XL, XXL
Jeunes conducteurs/trices	Majoration	**0,56 €**	**7 €**	**35 €**	**700 €**	**1 000 €**
(toutes formules confondues)	Malus sinistre	**0,56 €**	**7 €**	**35 €**	-	-

EN CAS DE SECOND SINISTRE

En cas de 2ème sinistre responsable dans les 12 mois suivant le premier, les franchises appliquées sont identiques quel que soit votre profil :
1 000 € pour le voitures de catégories S, M, L et **1 300 €** pour celles des catégories XL et XXL. Pendant un an, une majoration du prix de location est appliquée (malus sinistre), et l'accès au rachat partiel de la franchise est suspendu.

En cas de nouveau sinistre responsable plus de 12 mois après le dernier, les conditions de franchises et de malus sont les mêmes que pour un 1er sinistre.

PROFIL	FRANCHISE 2ème SINISTRE Dans les 12 mois suivants le 1er	
	S,M,L	XL, XXL
Tous profils, toutes formules	**1 000 €**	**1 300 €**

RESILIATION

Votre contrat peut être résilié dès le premier sinistre responsable.

Annexe - Autres frais applicables (TTC)

Annulation tardive réservation < 5 jours qui commence dans - de 2h Annulation tardive réservation > 5 jours qui commence dans - de 48h	50 % du coût horaire
Raccourcissement tardif (la réservation a déjà commencé)	100% du coût horaire jusqu'à l'heure d'appel avec un minimum d'une heure puis 50% du coût horaire restant
Restitution en retard d'un véhicule	Coût horaire + 3 € / 15 min de retard + pénalité forfaitaire de 50 € si un autre conducteur est affecté par ce retard
Perte de la carte à puce	5 €
Non-respect du minimum d'essence (1/4 du réservoir)	15 €
Frais de traitement (amende, forfait post-stationnement, refacturation de péage ou de parking…)	15 €
Refacturation des frais de rejet de prélèvement ou de chèque impayé	au réel dans la limite de 15 € par incident
Véhicule rendu anormalement sale (zones : « intérieure », « extérieure », « sièges avant », « sièges arrières », « coffre »)	50 € par zone à nettoyer
Non-respect de l'interdiction de fumer ou de vapoter	50 €
Intervention et déplacement d'un technicien (oubli carte parking, plafonnier allumé, mauvais stationnement, stationnement éloigné de plus de 2 km de la place initiale, toute remise en service suite à une utilisation non conforme du service)	50 € + facture du déplacement le cas échéant
Etat des lieux non effectué	50 €
Stationnement non conforme en fin de location (hors station ou hors zone, gênant, interdit…)	50 €
Frais d'immobilisation du véhicule (panne, sinistre, perte d'accessoire du véhicule…)	Forfait de 50 € + 10 € / jour d'immobilisation
Non restitution ou restitution dégradée d'un objet prêté	Facture de remplacement selon valeur indiquée et acceptée au moment du prêt
Frais de remplacement en cas de perte de la carte ou télécommande parking, carte carburant, badge de borne électrique, télécommande d'arceau, datafob, papiers du véhicule	Selon frais réels dans la limite de 100 € par élément perdu.
Perte des clés du véhicule : remplacement et reprogrammation	Selon frais réels dans la limite de 600 €
Perte du câble de recharge (véhicules électriques) : remplacement	Selon frais réels dans la limite de 900 €

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU SERVICE DE LOCATION DE VELOS DE L'EUROMETROPOLE DE STRASBOURG VELHOP

ARTICLE 1 – Objet du Service Vélhop

- STRASBOURG MOBILITES, Société par Actions Simplifiée, immatriculée au RCS de Strasbourg sous le numéro 528 996 796, dont le siège social se situe au 55 rue du Marché Gare 67200 Strasbourg, gère pour le compte de l'Eurométropole de Strasbourg, le service de vélos partagés, dénommé Vélhop, ci-après dénommé « le Service ».
- Le Service comporte des prestations de locations de vélos en boutiques et des prestations de location de vélos en stations automatiques.

ARTICLE 2 – Modalités d'accès au Service

- Le Service est accessible aux particuliers, ci-après dénommé « le Client », et aux entreprises pour lesquelles les conditions spécifiques de location sont détaillées dans l'article 11.
- Le Service est accessible aux Clients ayant pris connaissance des Conditions Générales de Vente et d'utilisation dans leur intégralité.
  - **Pour les locations en boutiques :** la signature du contrat par le Client indique que ce dernier a pris connaissance et souscrit entièrement et sans réserve d'aucune sorte au contenu des présentes C.G.V.
  - **Pour les locations en stations automatiques** : la création d'un compte associée à l'enregistrement des coordonnées bancaires par le Client indique que ce dernier a pris connaissance et accepte sans réserve d'aucune sorte au contenu des présentes C.G.V.
- Pour toute location en boutique, le Client devra présenter une pièce d'identité valide. Pour toute location supérieure ou égale à un (1) mois, le client devra fournir en sus un justificatif de domicile de moins de 3 mois. Pour toute location étudiante, le client devra présenter en sus sa carte étudiante de l'année à venir. Pour toute location dans le cadre du dispositif sport santé sur ordonnance, le client devra présenter en sus le bon Vélhop ainsi que son carnet de suivi sport santé.
- Le Service est accessible aux personnes de plus de 16 ans, reconnaissant être aptes à la pratique du vélo et n'avoir aucune contre-indication médicale.
- Pour les utilisateurs mineurs du Service, le représentant légal du titulaire de l'abonnement s'engage aux termes des présentes conditions à endosser toute responsabilité pour tout dommage causé directement ou indirectement par le mineur du fait de l'utilisation du Service sauf force majeure ou faute de la victime.
- Le Client déclare qu'il est titulaire d'une police d'assurance responsabilité civile en cours de validité.
- Le Service est accessible dans la limite des vélos disponibles dans chaque station ou boutique, de même en ce qui concerne les accessoires. Strasbourg Mobilités ne pourra être tenue pour responsable en cas de défaut d'approvisionnement en vélos ou en accessoires d'une station automatique ou d'une boutique.
- Pour chaque location en boutique, un dépôt de garantie est demandé préalablement à toute mise à disposition d'un vélo.

ARTICLE 3 - Dépôt de garantie :

- Le montant du dépôt de garantie dépend du type de vélo loué :
  - Vélo classique ou vélo enfant : 150 €/vélo (cent-cinquante euros)
  - Vélo Tandem : 300 € /vélo (trois-cents euros)
  - Vélo à assistance électrique ou vélo pliant ou vélo tricycle : 650 € /vélo (six-cent-cinquante euros)
  - Vélo cargo ou cargo compact ou vélo rallongé (Longtail) : 800 € /vélo (huit-cents euros)

- Locations en stations automatiques : Strasbourg Mobilités se réserve le droit de prélever sur le compte de la carte bancaire associée déclarée par le Client, une indemnité de 150 €/vélo loué (cent-cinquante euros), au titre du dépôt de garantie.
- Locations boutique : le dépôt de garantie sous forme de chèque ou autorisation de prélèvement est demandé à la signature du contrat. Il peut aussi être fourni en espèces ou par carte bancaire mais uniquement pour les locations inférieures ou égales à la semaine.

- Le dépôt de garantie doit couvrir toute la durée de la location.
- Le dépôt de garantie est restitué en fin de contrat au retour du vélo déduction faite des éventuels dommages constatés ou/et des frais de retard ou/et des frais de dossier.
- Strasbourg Mobilités encaissera le dépôt de garantie, sans mise en demeure préalable, et facturera des suppléments au Client selon les termes et modalités prévus à l'article 7, dans les cas et conditions ci-après détaillés et limitativement énumérés : détérioration du vélo par lui-même ou par un tiers pendant la période de location, usage frauduleux, non restitution du vélo dans les 24 heures suivant la date limite de restitution du vélo et/ou vol du vélo dont le client avait la responsabilité, en cas de refus de paiement d'une pièce dégradée ou manquante, en cas de contrôle technique obligatoire non effectué ou tout autre manquement de ce dernier aux présentes C.G.V.
- Toute demande de remboursement devra être effectuée en boutique. En cas d'acceptation du remboursement par Strasbourg Mobilités, un chèque sera envoyé au domicile du Client.

ARTICLE 4 – Tarifs et modalités de paiement

Les tarifs du Service et prestations associées sont affichés en boutique et sont disponibles sur le site internet https://velhop.strasbourg.eu/

4.1. Pour la location en boutique :

- La durée de location et le prix du service sont fixés lors de la signature du contrat. L'encaissement de la totalité de la somme à percevoir par Strasbourg Mobilités s'effectue au moment de la signature du contrat. Les moyens de paiements acceptés sont CB, espèces, chèque, carte cadeau Vélhop et bon sport santé sur ordonnance.

4.2. Pour la location en station automatique :

- La date de début de contrat est fixée au jour de la souscription de la formule (occasionnelle ou abonnement).
- Le prix du service comprend un droit d'accès et un tarif de location selon la durée d'utilisation du vélo, définis selon la grille tarifaire affichée sur les totems de chaque station automatique et disponible sur le site internet https://velhop.strasbourg.eu/
- Pour la formule « **Découverte** » : le règlement du montant des locations dû par le Client intervient à l'expiration de la durée de validité maximale de la formule (soit 7 jours) par prélèvement sur le compte de la carte bancaire associée enregistrée par le Client dans son compte en ligne.
- Pour la formule « **Liberté** » : le prélèvement du montant total du droit d'accès est effectué au moment de la souscription. Les consommations par vélo seront prélevées une fois par mois, à J+30 ou J+31 du jour de souscription ou dès que le solde dû atteint 50 € TTC (cinquante euros).
- Le client autorise Strasbourg Mobilités à effectuer des prélèvements sur le compte de la carte bancaire associée, saisie sur le site internet https://velhop.strasbourg.eu/ pour le règlement du droit d'accès et des consommations ainsi que pour les éventuelles pénalités en cas de dégradations, perte, vol ou destruction du ou des cycles, objet de la location.
- Le mode de paiement est obligatoirement la carte bancaire. Afin d'assurer la sécurité des paiements, les transactions s'effectuent par l'intermédiaire du système de paiement sécurisé STRIPE. Strasbourg Mobilités ne conserve ainsi en aucun cas les données bancaires liées aux paiements et n'a pas accès aux informations confidentielles relatives aux moyens de paiement.

ARTICLE 5 – Obligations des Parties

5.1. Obligations de Strasbourg Mobilités :

- Strasbourg Mobilités s'engage :
  - à fournir le Service selon les Conditions Générales de Vente et d'utilisation décrites dans ce document ;
  - à déployer ses meilleurs efforts afin d'assurer la permanence et la qualité du Service proposé avec les moyens mis à sa disposition.
- La responsabilité de Strasbourg Mobilités ne peut pas être engagée :
  - en cas de mauvaise utilisation par le Client des services proposés ;
  - en cas de non-respect par le Client de ses obligations au titre des présentes C.G.V. ;
  - en cas d'utilisation du Service par un tiers ;
  - en cas d'indisponibilité temporaire du Service notamment rupture de stock, pannes, saturations, dysfonctionnements ou suspension pour maintenance affectant les réseaux de radiotéléphonie publique numérique GSM, GPRS, i-mode, ou SMS ;
  - en cas de force majeure.

5.2. Obligations du Client

- Le Client s'engage à prévenir le plus rapidement possible Strasbourg Mobilités par tout moyen en cas de changement affectant les informations nécessaires à la gestion de son abonnement (numéro de téléphone, adresse, modification des coordonnées bancaires, profil tarifaire...). A défaut, aucun dysfonctionnement qui en serait la conséquence ne pourra être reproché à Strasbourg Mobilités et notamment les éventuels frais de rejet de prélèvement qui seront refacturés au Client par sa banque.

5.2.1 Utilisation du vélo

- Le Client ou son représentant légal est seul et entier responsable des dommages causés par le vélo et de tous ses accessoires ou de l'utilisation qui en est faite pendant toute la durée d'utilisation, y compris lorsque celle-ci excède la durée d'utilisation autorisée et ce quel qu'en soit le motif.
- Il est interdit aux Clients de permettre de quelque façon que ce soit l'utilisation, gratuite ou non, du vélo par des tiers quels qu'ils soient.
- Il est interdit de démonter ou d'essayer de démonter tout ou partie du vélo et de modifier le vélo de quelque manière que ce soit notamment d'apposer des autocollants ou d'installer des accessoires autres que ceux fournis et installés par Strasbourg Mobilités.
- Les dégradations constatées sur le vélo sont à la charge du client. Les réparations seront réalisées uniquement par les agents Vélhop et facturées au client selon les modalités décrites dans l'article 7.1. des présentes C.G.V.
- Il est interdit au Client de prêter, louer, céder son code d'accès ou sa carte d'abonnement et/ou de les utiliser de quelque autre façon que celle prévue aux présentes C.G.V.
- Il est interdit au Client d'effectuer une activité professionnelle avec un Vélhop.
- Ainsi, le Client s'engage :
  - à faire un usage raisonnable du vélo
  - à utiliser le vélo dans les limites du territoire de l'Eurométropole de Strasbourg et de la ville de Kehl dans le respect des présentes C.G.V.
  - à respecter la réglementation routière ;
  - à rouler sur des voies adaptées ;
  - à rendre le vélo propre et sans déchet (panier, remorque et cargo…) ;
  - à se conformer au « Décret n° 2016-1800 du 21 décembre 2016 relatif à l'obligation de porter un casque pour les conducteurs et les passagers de cycle âgés de moins de douze ans » et à renoncer à toutes poursuites à l'encontre de Strasbourg Mobilités en cas de non-respect de cette obligation.
  - à assumer la garde du vélo qu'il a loué ;
  - à verrouiller systématiquement le système antivol fourni avec le vélo, en englobant la poutre et un point fixe solidement implanté dans le sol dès qu'il interrompt l'utilisation du vélo ;
  - à restituer le vélo dans les délais de la durée d'utilisation autorisée ;
  - à présenter en boutique à la première demande par Strasbourg Mobilités le vélo dans un délai maximum de 48 heures ouvrées ;
  - à déclarer toute perte, vol, accident ou autre problème relatif au matériel loué et à le signaler à Strasbourg Mobilités au maximum dans les 12 heures suivant la survenance de l'événement s'il s'agit d'un vélo de station automatique et dans les 24 heures pour un vélo boutique. En cas de vol, le Client devra se présenter en boutique muni du dépôt de plainte qu'il aura réalisé au commissariat de police dans ce même délai. Strasbourg Mobilités encaissera le dépôt de garantie.

5.2.1.1. Obligations spécifiques pour l'utilisation des vélos classiques et vélos à assistance électrique

- Il est interdit de transporter des passagers à l'exception des enfants dans le siège bébé fourni et installé sur le vélo par Strasbourg Mobilités âgés au minimum de 12 mois et au maximum de 5 ans et dans la limite du poids autorisé (minimum 9 kg – maximum 22 kg)
- Le Client s'engage à ne pas déposer une charge supérieure à 5 kg dans le panier.

5.2.1.2. Obligations spécifiques pour l'utilisation du vélo cargo biporteur et triporteur

Le Client s'engage :

- à ne pas transporter d'adulte dans la caisse de transport du vélo cargo ;
- à transporter des enfants âgés d'au moins 18 mois dans la caisse du vélo cargo ;
- à transporter au maximum 6 enfants assis dans le triporteur Douze et 2 enfants assis dans le biporteur ou dans le triporteur Kambikes ;
- à attacher les enfants jusqu'à 5 ans ;
- à ne pas dépasser une charge supérieure à 100 kg dans la caisse de transport du vélo cargo et à respecter la limite de poids total autorisé sur le vélo cargo de 180 kg (cycliste + charge).

5.2.1.3. Obligations spécifiques pour l'utilisation du vélo cargo compact

Le Client s'engage :

- à ne pas transporter de personne sur le vélo cargo compact ;
- à ne pas dépasser une charge supérieure à 30 kg dans la caisse de transport du vélo cargo
- à ne pas dépasser une charge supérieure à 15 kg sur le porte bagage avant

5.2.1.4. Obligations spécifiques pour l'utilisation du Longtail

Le Client s'engage :

- à ne pas dépasser une charge supérieure à 60 kg sur le porte bagage du Longtail ;
- à transporter au maximum 2 enfants assis sur le porte bagage du Longtail ;
- à ne pas transporter d'adulte sur le porte bagage du vélo Longtail.

5.2.1.5. Obligations spécifiques pour l'utilisation du tricycle classique ou à assistance électrique

- Il est interdit de transporter des passagers ;
- Le Client s'engage à ne pas déposer une charge supérieure à 20 kg dans le panier du tricycle.

5.2.2 Prise en charge et restitution du vélo

En station automatique :

- Lors de la prise du vélo, le Client s'engage à procéder à une vérification élémentaire de ses principaux éléments fonctionnels apparents : bonne fixation de la selle, des pédales, bon fonctionnement de la sonnette, des freins et de l'éclairage et bon état du cadre, des pneumatiques et des éventuels accessoires. Le Client a 10 minutes pour effectuer ces vérifications et à défaut rendre le vélo. Dans le cas contraire, le vélo est réputé être en bon état général et le Client sera alors considéré comme seul responsable en cas de dégradations.
- Le Client doit restituer le vélo dans sa station d'origine au plus tard 72 heures après le départ et ce même s'il est titulaire d'une formule « Découverte ».

En boutique :

- Un état des lieux contradictoire entre le client et un agent de Strasbourg Mobilités est établi. Le Client peut au besoin demander un autre vélo que celui présenté initialement. La signature par le Client de l'état des lieux constitue une acceptation par celui-ci du bon état général du vélo. Le Client sera alors considéré comme seul responsable en cas de dégradations.
- Le Client a l'obligation de restituer son vélo au plus tard 24 heures après la date d'échéance de son contrat.

5.2.3 Contrôle obligatoire du vélo tous les 3 mois

- Pour toute location d'une durée supérieure à 3 mois, le Client a l'obligation d'effectuer un contrôle technique tous les 3 mois.

ARTICLE 6 – Droits réservés à Strasbourg Mobilités

- Strasbourg Mobilités se réserve le droit de refuser l'accès au service à quiconque ne satisfaisant pas aux présentes C.G.V., sans être tenu de fournir aucune autre justification.
- Conformément aux dispositions de l'Article 5.2, toute responsabilité de Strasbourg Mobilités liée à l'utilisation que le Client pourrait faire d'un vélo, ou des dommages que le Client pourrait causer à lui-même ou à des tiers du fait de l'utilisation d'un vélo, est entièrement exclue.

ARTICLE 7 – Non-respect des CGV

7.1. Frais

- Des frais tels que détaillés ci-dessous sont appliqués à la restitution du vélo. Ces frais sont payés en sus de la location lors d'un retour en boutique ou en station automatique après contrôle du vélo par un agent Vélhop. Ils sont facturés au Client ou prélevés sur son compte bancaire ou déduits du dépôt de garantie encaissé, en cas de constatation d'un manquement du Client à ses obligations au titre des présentes C.G.V. :
  - Frais de remise en état : le montant des réparations est à la charge du Client et lui sera facturé selon la grille tarifaire en vigueur au moment du constat des dégradations, consultable sur le site internet https://velhop.strasbourg.eu/ et disponible sur simple demande en boutique.
  - Frais de retard : dans le cas où le Client ne restitue pas son vélo dans les 24 heures qui suivent la date d'échéance de son contrat, des frais de retard lui seront facturés à hauteur des tarifs de location appliqués en boutique.
  - Frais d'intervention : Strasbourg Mobilités refacturera au Client les frais engagés pour la récupération du vélo selon la grille tarifaire en vigueur, consultable sur le site internet https://velhop.strasbourg.eu/ et disponible sur simple demande en boutique.
  - Frais de dossier : Strasbourg Mobilité refacturera au Client les frais engagés pour traiter son dossier en cas de vélo rendu en retard ou non-paiement des dégradations selon la grille tarifaire en vigueur, consultable sur le site internet https://velhop.strasbourg.eu/ et disponible sur simple demande en boutique.

7.2. Résiliation pour faute :

- Strasbourg Mobilités peut résilier le contrat de plein droit, en cas de faute contractuelle grave ou répétée commise par le Client à savoir de fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration, falsification des pièces jointes, contrat non réglé dans sa totalité, impayés, prêt gratuit ou payant de son vélo ou de la carte d'abonnement (ou du code d'accès) à un tiers par le Client, de stationnement gênant, d'utilisation professionnelle.

ARTICLE 8 – Fin de contrat

- Le Client peut à tout moment résilier son contrat de location en restituant le vélo en boutique Vélhop.
- Le Client ne peut prétendre à aucun remboursement en cas de résiliation anticipée quelle qu'en soit la cause.
- Tout retard supérieur à 24 heures par rapport à l'heure limite de restitution du vélo est considéré comme un cas de disparition du vélo, justifiant l'encaissement par Strasbourg Mobilités du dépôt de garantie sans mise en demeure préalable et la facturation du complément permettant de couvrir les coûts d'achat du matériel loué par Strasbourg Mobilités, selon les termes et modalités prévues à l'article 7.

ARTICLE 9 - Conditions particulières pour les locations en ligne avec retrait boutique via le site internet https://velhop.strasbourg.eu/

Strasbourg Mobilités propose par le biais de son site Internet https://velhop.strasbourg.eu/, des prestations de locations de vélos à retirer en boutique Vélhop.

Le « Client » désigne toutes personnes physiques utilisant le site internet https://velhop.strasbourg.eu/ dans le cadre de la location de vélos en ligne. Le Client désigne obligatoirement l'utilisateur du vélo loué.

La « Commande » désigne la location de vélos en ligne effectuée par le Client sur le site internet https://velhop.strasbourg.eu/.

La validation de la commande en ligne par le Client indique que ce dernier a pris connaissance et souscrit entièrement et sans réserve d'aucune sorte au contenu des présentes CGV.

9.1. Modalités d'utilisation de la boutique en ligne du site internet https://velhop.strasbourg.eu

L'accès à la boutique du site nécessite la création d'un compte utilisateur par le client. Le Client doit s'identifier sur le site de la boutique en ligne préalablement à la passation de toute commande.

Le Client déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat, c'est-à-dire avoir plus de 16 ans et ne pas être sous tutelle ou sous curatelle. Le Client est responsable financièrement de l'utilisation du site faite en son nom, y compris s'il est mineur, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute ni de négligence de sa part. Le Client garantit la véracité et l'exactitude des informations qu'il a fournies.

En cas de transmission d'information incomplète ou erronée, Strasbourg Mobilités se réserve la possibilité de ne pas donner suite à la demande de location, sans que le client ne puisse se prévaloir d'un quelconque préjudice.

9.2. Modalités de validation et de paiement de la commande

Le mode de paiement est obligatoirement la carte bancaire. Afin d'assurer la sécurité des paiements, les transactions effectuées par carte bancaire sur https://velhop.strasbourg.eu/ s'effectuent par l'intermédiaire du système de paiement sécurisé Ingenico (www.ingenico.com) certifié PCI DSS. Strasbourg Mobilités ne conserve ainsi en aucun cas les données bancaires liées au paiement de la commande et n'a pas accès aux informations confidentielles relatives aux moyens de paiement. Les coordonnées bancaires du Client sont demandées à chaque commande en ligne.

Le Client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser la carte bancaire fournie pour le paiement de sa commande et que cette carte bancaire donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de l'utilisation des services du site internet velhop.strasbourg.eu

En saisissant ses numéros de carte bancaire lors de la validation de sa commande, le Client consent à Strasbourg Mobilités une autorisation de prélèvement sur sa carte bancaire pour tous montants dus par le Client conformément aux présentes CGV. Une empreinte de la carte bancaire du Client est en effet indispensable pour valider la commande et autoriser le prélèvement des montants dus.

9.2.1. Durées de location inférieures ou égale à 7 jours

La validation de la location est automatique et entraîne le paiement immédiat ainsi que l'enregistrement d'une empreinte de sa carte bancaire. Un dépôt de garantie pourra être prélevé sur la carte bancaire du Client selon les termes prévus à l'article 3 des présentes CGV.

9.2.2. Durées de location égales ou supérieures à 30 jours

A réception de la demande de location validée par le Client, le délai de traitement du dossier est de 7 jours maximum. Les éléments saisis et les pièces justificatives sont alors vérifiés. Un dépôt de garantie pourra être prélevé via mandat de prélèvement SEPA, dûment complété et signé par le Client et fourni au moment de la commande, selon les termes prévus à l'article 3 des présentes CGV.

- **La commande est validée par Strasbourg Mobilités**
  Suite à la validation de la commande, un e-mail de confirmation est envoyé au Client. Le paiement de la location est alors prélevé. Dans l'hypothèse où le paiement en ligne a abouti et que le Client ne reçoit pas d'e-mail de confirmation dans les 7 jours, il lui incombe de contacter le Service Commercial par e-mail à l'adresse contact@velhop.strasbourg.eu
- **La commande est refusée par Strasbourg Mobilités**
  En cas de refus de la commande, un e-mail sera adressé au Client. Aucun montant ne sera alors prélevé.

9.3. Conditions d'annulation : droit de rétractation

Une fois la commande validée, celle-ci est définitive et ne peut donc plus être modifiée.

Le Client dispose d'un délai légal de rétractation de 14 jours calendaires à compter de la réception de l'e-mail de confirmation de prise en compte de sa commande. A cette fin, le formulaire type de rétractation est disponible sur le site internet https://velhop.strasbourg.eu/

S'il souhaite exercer son droit de rétractation, le Client adresse le formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter, par courrier recommandé avec accusé de réception à Strasbourg Mobilités – 55 rue du Marché Gare – 67200 Strasbourg, dans le délai susmentionné.

Le Client se verra rembourser le montant de la commande non exécutée et ne pourra prétendre à aucune indemnisation complémentaire.

Toutefois, conformément à l'article L221-28-1 du Code de la consommation, ce droit de rétractation ne pourra plus être exercé si le Client a retiré le matériel en boutique, avant l'expiration du délai de 14 jours.

De plus, le Client ne peut prétendre à aucun remboursement après le délai légal de rétractation qu'elle qu'en soit la cause.

ARTICLE 10 – Conditions particulières pour les locations en stations automatiques

- L'accès aux locations en formule « **Découverte** » (jusqu'à 5 vélos maximum) et en formule « **Liberté** » (1 vélo maximum) s'effectuent sur le site internet https://velhop.strasbourg.eu/, au moyen de tout support informatique.
- Un code d'accès personnel est attribué au Client lors de la création d'un compte en ligne. Le code est valable selon la durée de chaque formule, à compter de l'acceptation de l'opération par l'établissement bancaire.
- Le Client est tenu de restituer le vélo dans la station d'origine au plus tard **dans les 72 heures** suivant son retrait, quelle que soit sa formule.
- La carte d'identification au Service et les codes d'accès délivrés par Vélhop sont strictement personnels et permettent au Client de retirer, utiliser et restituer un vélo en station automatique.
- En cas de perte ou de vol de la carte d'abonnement, le Client doit prévenir le plus rapidement possible Strasbourg Mobilités, qui bloquera la carte pour la rendre inutilisable. Le Client reste responsable de toute location de matériel qui aurait été effectuée par un tiers ou par lui-même avant le blocage de la carte. Une demande de duplicata, dont le tarif est indiqué sur la grille tarifaire en vigueur, consultable sur le site internet https://velhop.strasbourg.eu/ et disponible sur simple demande en boutique, devra être faite auprès de Strasbourg Mobilités. Durant la période de demande de duplicata, de fabrication et d'envoi de la carte, le Client ne pourra accéder au service. Aucun dédommagement ne sera engagé pour compenser cette période d'inaccessibilité au service.
- Si le Client se trouve dans l'incapacité de rendre le vélo en station automatique, il a l'obligation de prendre contact avec une boutique Vélhop (03 67 70 70 70) ou de téléphoner au numéro de permanence téléphonique (03 88 40 78 42) après avoir sécurisé son vélo. La location court jusqu'à la récupération du vélo par notre service si l'incapacité de rendre le vélo est imputable au Client. Si l'incapacité de rendre le vélo est imputable à Strasbourg Mobilités, la location s'interrompt dès le signalement effectué par le client
- En cas de litige sur la durée d'utilisation du vélo par le Client, seules les données délivrées par le serveur informatique du service feront foi.

ARTICLE 11 – Conditions spécifiques pour les contrats de location avec une Entreprise

Les Autoentrepreneurs et les Associations à but non lucratif ne sont pas considérés comme des Entreprises. Ils bénéficient des mêmes conditions et modalités de location que celles appliquées aux clients particuliers mentionnées dans les présentes CGV.

11.1. Modalités d'accès au service et modalités de paiement

- Pour toute demande de location longue durée (> à 1 mois), l'entreprise devra présenter :
  - une copie de la pièce d'identité du Référent de l'entreprise (personne habilitée à engager l'Entreprise),
  - une copie d'extrait K-BIS, ou un avis de situation au répertoire Sirene, ou une copie des statuts,
  - un ordre de service ou un bon de commande en cas de règlement par virement.
- La souscription d'un contrat de location en **Formule Boutique** ou en **Formule Station Liberté+** peut être effectuée directement en Boutique Vélhop. Le règlement peut se faire en espèces, par chèque (à l'ordre de Strasbourg Mobilités), ou par carte bancaire. Le règlement par virement est accepté sur présentation d'un ordre de service ou d'un bon de commande.
- La souscription d'un contrat de location en **Formule Premium** ou en **Formule Journée Prépayée** doit obligatoirement passer par le Service Commercial contact@velhop.strasbourg.eu pour la mise en place d'une Convention de Partenariat. Le règlement de la location s'effectue à la réception de la facture, dans un délai de 30 jours fin de mois (le 15 du mois suivant). L'Entreprise peut régler soit par chèque (à l'ordre de Strasbourg Mobilités), soit par virement sous condition de présentation au préalable d'un ordre de service ou d'un bon de commande.

11.2. Dépôt de garantie et frais

- L'Entreprise est exonérée du versement du dépôt de garantie si celle-ci loue plus de 5 vélos. Cependant, cette exonération n'est applicable, qu'après validation du dossier de souscription avec l'ensemble des pièces justificatives par le Service Commercial Vélhop.
- L'Entreprise s'engage à régler les éventuels frais de retard, frais d'intervention, frais de dossier, frais de réparation et de remplacement du vélo et/ou de ses accessoires en cas de dégradations, de perte, de vol ou de non restitution du matériel à l'issue de la location, selon la grille tarifaire en vigueur, consultable sur le site internet https://velhop.strasbourg.eu et disponible sur simple demande en boutique.

11.3. Retard de paiement

- En cas de défaut de paiement total ou partiel des factures de location ou des factures de frais complémentaires, l'Entreprise doit verser à Strasbourg Mobilités, une pénalité de retard égale à trois fois le taux de l'intérêt légal. Le taux de l'intérêt légal retenu est celui en vigueur au jour de la récupération ou de la livraison du/des vélos.
- En sus des indemnités de retard, toute somme non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 € TTC due au titre des frais de recouvrement. Les pénalités sont exigibles sans qu'un rappel ne soit nécessaire.

11.4. Obligations de l'Entreprise

Les conditions de mise à disposition sont définies dans la convention de partenariat.

ARTICLE 12 – Données personnelles

Strasbourg Mobilités s'engage à respecter la réglementation européenne sur la protection des données personnelles (RGPD), et la loi modifiée du 6 janvier 1978 « Informatiques et Libertés ». Les données personnelles contenues dans la présente demande seront utilisées aux seules finalités décrites dans la politique de confidentialité de Strasbourg Mobilités (disponible sur le site web de Vélhop https://velhop.strasbourg.eu/politique-de-confidentialite/ et en boutiques Vélhop). Vous pouvez exercer un droit d'accès, de modification, de rectification, d'opposition et de portabilité de vos données personnelles auprès de Strasbourg Mobilités par demande écrite à DPO - Strasbourg Mobilités, 55 rue du Marché Gare – 67200 Strasbourg.

ARTICLE 13 – Médiation - Règlement des litiges

- Le Client peut effectuer une réclamation dans un délai de trois mois à compter de la date des faits. Toute réclamation devra être envoyée à l'adresse de Strasbourg Mobilités – 55 rue du Marché Gare – 67200 Strasbourg.
- Les présentes CGV sont soumises à la loi française.
- Tout litige de la consommation concernant l'exécution des présentes pourra être soumis à la médiation des litiges de la consommation. Pour y recourir, le Client devra justifier avoir tenté, au préalable, de résoudre le litige directement auprès de Strasbourg Mobilités par une réclamation écrite. Les parties au contrat restent cependant libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation de la consommation. Il est proposé de recourir au médiateur suivant : Monsieur Jean-Pierre Teyssier - MTV Médiation Tourisme et Voyage BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 - http://www.mtv.travel. La solution proposée par le médiateur ne s'impose pas aux parties au contrat.
- Tout litige entre Strasbourg Mobilités et le Client qui n'aurait pu être réglé à l'amiable est sous compétence exclusive des juridictions du lieu du siège social de la société Strasbourg Mobilités -55 rue du Marché Gare – 67200 Strasbourg, à savoir les tribunaux de STRASBOURG.

ARTICLE 14 – Modifications des présentes C.G.V.

- Strasbourg Mobilités se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Vente et d'utilisation.
- Toute modification des Conditions Générales de Vente et d'utilisation est, le cas échéant, portée à la connaissance du Client par affichage dans chacune des boutiques ainsi que sur le site internet du Service qu'il lui appartient de consulter régulièrement.

ARTICLE 15 – Validité des présentes C.G.V.

Si l'une quelconque des stipulations des présentes C.G.V est nulle au regard d'une règle de droit ou d'une loi en vigueur, elle sera réputée non écrite mais n'entraînera pas la nullité des autres dispositions.

01/03/2022