

# CAR SHARING AND MOBILITY SERVICES FRANCE

## CAR RENTAL SERVICES

### CONDITIONS GÉNÉRALES DES SERVICES DE LOCATION DE VOITURE

Version du 1 mars, 2022

Conformément à l'article L 221-5 et suivants du Code de la consommation, nous informons tous les utilisateurs des services de location de voitures que le prestataire de ces services est CAR SHARING AND MOBILITY SERVICES FRANCE SAS, dont le siège social se trouve au 22, rue Yves Kermen à Boulogne-Billancourt, France, et qui est immatriculé au RCS de Nanterre sous le numéro 882 239 296. Son adresse e-mail est [bonjour@zity.eco](mailto:bonjour@zity.eco) et son numéro de téléphone le (+33) 09 88 29 06 60 (le «**LOUEUR DE VOITURE**»).

Une copie intégrale des présentes conditions générales telles que périodiquement mises à jour est disponible sur la page d'accueil du site [www.zity.eco](http://www.zity.eco) en cliquant successivement sur « Conditions générales » (en bas de la page d'accueil), puis sur « Conditions générales France ».

Dès l'acceptation des présentes conditions générales du loueur de voitures, l'Utilisateur recevra à l'adresse mail qu'il a fournie lors de son inscription un message lui confirmant qu'il a conclu l'accord selon ces conditions générales et lui donnant accès au document « Conditions générales » du Loueur de Voiture. Le LOUEUR DE VOITURES conservera une trace de l'acceptation par l'Utilisateur des présentes conditions générales du Loueur de voiture. L'Utilisateur n'aura pas directement accès à cette copie. Bien que les conditions générales du Loueur de Voitures soient fournies en anglais et en français, au choix de l'Utilisateur, c'est la version française qui prévaudra en cas de différend.

Via l'Application, le LOUEUR DE VOITURES propose aux Utilisateurs un service de location de véhicules en autopartage à la minute, à l'heure ou à la journée au sein de la zone de service définie par le LOUEUR DE VOITURES, sous réserve de disponibilité des véhicules. Il peut également proposer d'autres services annexes ou liés à la location de voiture afin d'améliorer l'expérience utilisateur dans le domaine de la mobilité (le « **Service de Location de Voitures** »). La zone où le LOUEUR DE VOITURES fournit à tout moment ses services de location de voitures peut être consultée dans l'Application.

Pour avoir accès à l'Application, et donc aux services de location de voitures proposés par le LOUEUR DE VOITURES, l'Utilisateur doit avoir accepté et doit respecter les conditions générales de la plateforme et la politique de confidentialité de la plateforme. Tout utilisateur doit préalablement accepter les conditions générales de la plateforme et les présentes conditions générales du Loueur de Voitures pour pouvoir contracter un service de location de voiture auprès du Loueur de Voitures.

L'Utilisateur est informé que l'Application donne également accès à des services de location de voitures en dehors de la zone de service du LOUEUR DE VOITURES. Ceux-ci sont proposés et fournis par d'autres loueurs de voitures adhérents, différents du LOUEUR DE VOITURES. **Le LOUEUR DE VOITURES ne fournit pas ces autres services de location de voitures, et n'en est ni partie ni garant, pas plus qu'il ne l'est des contrats individuels de location conclus entre l'Utilisateur et ces autres loueurs de voitures adhérents, différents du LOUEUR DE VOITURES.**

En utilisant les Services de Location de Voitures, l'Utilisateur s'engage à respecter les présentes conditions et à s'y soumettre (les « **Conditions générales du Loueur de Voitures** »). L'utilisation du Service de Location de Voitures implique l'acceptation pleine et entière de chacune des règles et politiques publiées sur le Site (à l'exception des conditions spécifiques de location

indiquées par des loueurs de voitures adhérents autres que le LOUEUR DE VOITURES), y compris les présentes Conditions générales.

## 1. DÉFINITIONS

---

- 1.1. Par « **Outil d'accès** », on désigne l'outil utilisé par l'Utilisateur pour accéder au véhicule loué. Il est constitué d'une carte d'accès physique ou d'une application installée sur l'appareil mobile compatible de l'Utilisateur. Il permet à ce dernier d'accéder au véhicule loué et de le démarrer, puis de terminer son trajet et de verrouiller le véhicule.
- 1.2. Par « **Application** », on désigne une application pour smartphone ou appareil mobile intelligent similaire. Cette application appartient au fournisseur de plateforme ou, le cas échéant, aux fournisseurs ou aux bailleurs de licence du fournisseur de plateforme. Elle sert, entre autres, à s'inscrire en tant qu'utilisateur, à accepter les conditions générales de la plateforme et à acquérir des Packs Malins et, éventuellement, à accepter l'une des conditions générales de location de voitures (y compris, mais sans s'y limiter, les présentes conditions générales du Loueur de Voitures). Elle sert également à accéder à la réservation et à la location de véhicules proposés par les loueurs de voitures adhérents, y compris, mais non pas uniquement, par le LOUEUR DE VOITURE. Pour plus d'informations sur la disponibilité technique et le fonctionnement de l'Application, veuillez consulter le Site Internet.
- 1.3. Par « **loueur de voitures adhérent** », on désigne chacune des sociétés qui ont conclu un accord avec le fournisseur de plateforme afin de proposer ses services de location de voitures aux Utilisateurs et afin de conclure un ou plusieurs contrats individuels de location avec les Utilisateurs au moyen de l'Application. Le LOUEUR DE VOITURES est un loueur de voitures adhérent offrant actuellement des services de location de voitures dans certaines régions de France.
- 1.4. La « **zone de service du loueur de voitures** » désigne la ou les zones de service qui correspondent au LOUEUR DE VOITURES pour son Service de Location de Voitures. Le Loueur de Voitures a plus d'une zone de service en France.
- 1.5. Par « **conditions générales du Loueur de Voitures** », on entend les présentes conditions générales, parfois sujettes à modifications au fil du temps, qui constituent les conditions générales de location de voiture spécifiques au LOUEUR de VOITURE.
- 1.6. Le « **Service de Location de Voitures** » désigne le service de réservation et de location à la minute, à l'heure ou à la journée de véhicules sans chauffeur, destiné aux Utilisateurs sous réserve de disponibilité des véhicules et sous réserve que l'Utilisateur ait signé le contrat individuel de location pertinent, conformément aux conditions générales de la plateforme et aux conditions générales du Loueur de Voitures. Le terme « Service de Location de Voitures » recouvre expressément des locations concernant des véhicules autres qu'une voiture. Dans ce document, les services de location de voiture proposés et/ou fournis par d'autres loueurs de voitures adhérents, différents du LOUEUR DE VOITURE seront désignés par l'expression « services de location de voiture » sans majuscules.
- 1.7. Par « **conditions générales de location de voitures** », on désigne l'ensemble des conditions générales pertinentes énoncées par chaque loueur de voitures adhérent. Cet ensemble régit les services de location de voitures et complète les contrats individuels de location des véhicules dudit loueur de voitures adhérent.
- 1.8. Le « **service d'assistance à la location de voitures** » désigne le service d'assistance fourni aux Utilisateurs par téléphone ou via des outils à distance par le LOUEUR DE VOITURES dans le cadre des Services de Location de Voitures. Dans certaines circonstances, telles qu'une panne, un accident ou l'épuisement de la batterie, le LOUEUR DE VOITURES peut, s'il le juge nécessaire, proposer un service d'assistance présentiel aux utilisateurs.
- 1.9. Par « **Contrat Individuel de Location** », on entend chacun des contrats de location que le LOUEUR DE VOITURES signe avec l'Utilisateur chaque fois que l'Utilisateur demande à utiliser le Service de Location de Voitures via l'Application. Lesdits contrats régissent chaque location de véhicule prise séparément. Sauf

disposition contraire figurant dans les contrats individuels de location concernés, les conditions générales du Loueur de Voitures s'appliquent à toutes les questions non expressément couvertes par le contrat individuel de location. Le Contrat Individuel de Location comprend les conditions propres à chaque location de véhicule, y compris, entre autres, l'identification du véhicule loué et le prix par unité de temps, établi dans le cadre de la Politique des Prix applicable au Service de Location de Voitures (à l'exclusion des autres frais, coûts ou indemnités qui s'appliquent conformément à la Politique des Prix mais dépendent de l'utilisation du véhicule qui sera faite par l'Utilisateur, et dont le LOUEUR DE VOITURE n'a pas connaissance au moment où commence la Location de Voiture). Le Contrat Individuel de Location est réputé accepté par l'Utilisateur lorsque celui-ci confirme la réservation d'un véhicule. Dans ce document, les contrats individuels de location conclus par d'autres loueurs de voitures adhérents différents du LOUEUR DE VOITURES seront appelés « contrats individuels de location » sans majuscules.

- 1.10. Par « contrat relatif au pack », on désigne chacun des contrats de vente et d'achat que le fournisseur de plateforme signe avec l'utilisateur chaque fois que cette dernière demande à faire l'acquisition d'un ou de plusieurs packs appelés « Packs Malins » via l'Application. Ces contrats régissent les caractéristiques et l'utilisation de ces Packs Malins. Sauf disposition contraire figurant dans les contrats relatifs aux packs concernés, les conditions générales de la plateforme s'appliquent à toutes les questions non expressément couvertes par le contrat relatif au pack. Le contrat relatif au pack inclura les conditions particulières applicables à chaque Pack Malin, y compris, entre autres, le prix, le solde auquel il donne droit lorsqu'il est échangé, la date jusqu'à laquelle le solde peut être utilisé pour le paiement des services de location de voiture (y compris, mais non limité, aux Services de Location de Voitures) et, à condition qu'il soit différent de la date limite d'expiration, la date limite d'utilisation. Le contrat relatif au pack sera réputé accepté par l'Utilisateur lors de la confirmation de l'acquisition d'un "Pack Malin".
- 1.11. Les « **zones interdites** » sont des zones au sein d'une ou plusieurs communes, dans lesquelles, quelle que soit la réglementation en matière de stationnement, il est expressément interdit de garer le véhicule. Les zones Interdites peuvent être visualisées au moyen de l'Application. L'interdiction de se garer dans ces zones s'ajoute à toute autre interdiction, restriction ou obligation stipulée dans les conditions générales du Loueur de Voitures.
- 1.12. Par « **mot de passe** », on désigne le mot de passe nécessaire pour que l'Utilisateur enregistré sur l'Application accède aux Services de Location de Voitures et s'en serve.
- 1.13. Par « **fournisseur de plateforme** », on désigne Car Sharing Mobility Services, SL, une société espagnole à responsabilité limitée, dont le siège social se trouve à Madrid, calle Francisco Sancha 42-44 28034-Madrid (Espagne), titulaire du numéro d'identification d'employeur B87908513, dont le numéro de téléphone est le 0034 91 150 11 18 et l'adresse e-mail hola@zity.eco. Cette société est inscrite au Registre du Commerce de Madrid, tome 3694, feuille 163, section 8, page M-655525
- 1.14. Par « **services de la plateforme** », on désigne la fourniture de l'Application par le fournisseur de plateforme, l'inscription, la création et l'accès à un compte utilisateur par l'Utilisateur, la géolocalisation des véhicules disponibles et certains services d'information concernant l'Application, les loueurs de voitures adhérents et/ou les Services de Location de Voitures.
- 1.15. Les « **conditions générales de la plateforme** » sont l'ensemble des conditions générales définies par le fournisseur de plateforme, à signer par le fournisseur de plateforme et par chaque utilisateur, qui régissent les services de la plateforme fournis aux utilisateurs et/ou la vente de Packs Malins ainsi que toute modification susceptible d'être apportée périodiquement.
- 1.16. Par « **services de la plateforme** », on désigne la fourniture de l'Application par le fournisseur de plateforme, l'inscription, la création et l'accès à un compte utilisateur par l'Utilisateur, la géolocalisation des véhicules disponibles et certains services d'information concernant l'Application, les loueurs de voitures adhérents et/ou les Services de Location de Voitures.

- 1.17. Par « **services d'assistance de la plateforme** », on désigne le service d'assistance fourni aux Utilisateurs par téléphone ou via des outils à distance par le fournisseur de plateforme dans le cadre des services de la plateforme.
- 1.18. Par « **Politique des Prix** », on entend la Politique des Prix et des tarifs que le LOUEUR DE VOITURES demande pour utiliser son service. Cette politique est applicable périodiquement à chaque Contrat Individuel de Location signé par l'Utilisateur. La Politique des Prix périodiquement en vigueur est réputée acceptée lors de la confirmation d'une réservation de véhicule. L'Utilisateur est informé que la Politique des Prix peut être différente selon la zone de service, ce qui signifie que si, en raison des Services de Location de Voitures fournis dans deux métropoles différentes, il y a plus d'une zone de service, chaque zone de service peut avoir des prix, des pénalités et des suppléments différents.
- 1.19. Par « **politique de confidentialité** », on entend la politique de confidentialité du LOUEUR DE VOITURES applicable aux Utilisateurs par rapport aux données collectées en tant que fournisseur des Services de Location de Voitures, ou lors de la conclusion ou de l'exécution d'un Contrat Individuel de Location et/ou de la gestion d'un incident associé à un Contrat Individuel de Location, lors de la vente de Packs Malins, ou encore lors de la conclusion ou de l'exécution d'un contrat relatif au pack et/ou de la gestion d'un incident associé à un contrat relatif au pack. Elle est sujette à des modifications périodiques. Vous pouvez consulter une copie de la politique de confidentialité actuellement en vigueur en cliquant ici.
- 1.20. « **Packs Malins** » fait référence aux bons ou packs électroniques vendus par le fournisseur de plateforme pour un prix donné. Après en avoir acquis, l'Utilisateur reçoit un code alphanumérique représentant un certain crédit en euros mis sur le compte de cet Utilisateur. Le crédit ainsi reconnu est utilisable pour payer le Service de Location de Voitures et/ou les services de location de voiture de tout loueur de voiture adhérent. Il a une date d'expiration après laquelle il ne sera plus utilisable. Le montant du Contrat Individuel de Location et/ou des Contrats Individuels de Location de tout Loueur de Voitures Adhérent sera prélevé par défaut sur le solde restant correspondant à un seul Pack Malin, jusqu'à épuisement complet de ce solde. Le montant en argent du crédit alloué à chaque code alphanumérique peut être supérieur au prix payé pour le bon correspondant.
- 1.21. Une « **zone de service** » est la zone d'une ou plusieurs municipalités dans les limites de laquelle les services de location de voitures peuvent commencer et prendre fin. Les zones de service situées dans les municipalités où opère le loueur de voiture adhérent concerné peuvent être consultées, avec leurs caractéristiques actuelles, sur le Site Web et sur l'Application. Dans la zone de service, l'Utilisateur ne peut mettre fin à la location que si le véhicule est garé conformément aux conditions générales de location de voiture et au contrat individuel de location (y compris les Contrats Individuels de Location passés avec le LOUEUR DE VOITURE) concernés. Si un loueur de voitures adhérent propose ses services dans plus d'une métropole, ce qui est le cas du LOUEUR DE VOITURES, chaque métropole sera réputée avoir sa propre zone de service autonome et distincte. Le LOUEUR DE VOITURE peut modifier périodiquement les zones de service.
- 1.22. Par « **Utilisateur** », on entend toute personne physique qui utilise l'Application, le service de plateforme ou le Service de Location de Voiture, conformément aux présentes conditions générales.
- 1.23. Par « **véhicules** », on désigne la flotte de véhicules terrestres que chacun des loueurs de voitures adhérents, y compris, mais sans s'y limiter, le LOUEUR DE VOITURES, a périodiquement et qui est disponible pour être loué par les Utilisateurs après signature du Contrat Individuel de Location pertinent.
- 1.24. Par « **Site Web** », on entend le site web du LOUEUR DE VOITURE disponible sur [www.zity.eco](http://www.zity.eco).

## 2. FINALITÉ

---

- 2.1. Les présentes conditions générales ont pour objet de préciser les règles d'utilisation du Service de Location de Voitures et le processus de réservation en vue de permettre l'utilisation de l'Application et la signature des

Contrats Individuels de Location pertinents. Toutefois, la relation contractuelle créée par l'acceptation des présentes conditions générales du LOUEUR DE VOITURES n'oblige ni l'utilisateur ni le LOUEUR DE VOITURES à conclure des Contrats Individuels de Location.

- 2.2. L'utilisation de l'Application et/ou des services de la plateforme, et donc l'acceptation préalable par l'Utilisateur des conditions générales de la plateforme et de la politique de confidentialité de la plateforme, est nécessaire pour accéder aux Services de Location de Voitures.
- 2.3. L'utilisation ou la réservation des Services de Location de Voitures auprès du LOUEUR DE VOITURES implique l'acceptation pleine et entière de chacune des règles et politiques publiées par le LOUEUR DE VOITURES, y compris :
  - i. les conditions générales du loueur de voitures ;
  - ii. les Contrats Individuels de Location pertinents concernant les véhicules et ;
  - iii. la Politique des Prix.

Les conditions générales du loueur de voitures régissent le Service de Location de Voitures, le processus de réservation et, sauf disposition contraire du Contrat Individuel de Location concerné, l'utilisation et la cessation d'utilisation des véhicules.

- 2.4. Le LOUEUR DE VOITURES se réserve expressément le droit d'ajouter, s'il le juge nécessaire, des modifications aux conditions générales du Loueur de Voitures et à la Politique des Prix. Toute modification apportée sera notifiée à l'Utilisateur dans un e-mail et les conditions générales réactualisées du Loueur de Voitures ainsi que sa Politique des Prix réactualisée seront publiées sur le Site Web et l'Application. Les modifications seront réputées approuvées si l'Utilisateur ne s'y oppose pas dans un délai de trente (30) jours naturels à compter de la notification de la modification concernée, ce que le LOUEUR DE VOITURES mentionnera expressément lorsqu'il notifiera les modifications. Le LOUEUR DE VOITURES peut également demander à l'Utilisateur d'accepter expressément les conditions générales et/ou la Politique des Prix pour pouvoir continuer à utiliser le Service de Location de Voitures. Si l'Utilisateur s'oppose à l'une des modifications, il doit cesser d'utiliser le service de location de voitures et les présentes conditions générales du Loueur de Voitures seront résiliées.
- 2.5. Le LOUEUR DE VOITURES se réserve expressément le droit de demander à l'Utilisateur de réitérer son acceptation des conditions générales actuelles du Loueur de Voitures et/ou de la Politique des Prix en vigueur, en particulier, mais sans s'y limiter, dans le cas où l'Utilisateur souhaite accéder aux Services de Location de Voitures dans plus d'une zone de service du LOUEUR DE VOITURES.

### 3. INSCRIPTION DE L'UTILISATEUR

---

- 3.1. L'utilisation du Service de Location de Voitures est conditionnée à l'inscription préalable de l'Utilisateur sur l'Application ou sur le Site Web (sous réserve de disponibilité pour ce dernier) ainsi qu'à la remise de certains documents au fournisseur de plateforme, et aussi à l'acceptation de :
  - i. les conditions générales de la plate-forme ;
  - ii. les conditions générales du loueur de voitures ; et
  - iii. le Contrat Individuel de Location.
- 3.2. Les conditions d'inscription et les prérequis sont régis par les conditions générales de la plateforme.

## 4. PROCESSUS DE LOCATION DE VÉHICULE

---

- 4.1. Pour pouvoir louer et utiliser un véhicule dans le cadre du Service de Location de Voitures, l'Utilisateur doit :
  - i. s'être préalablement enregistré en tant qu'Utilisateur dans l'Application ;
  - ii. avoir fourni au fournisseur de plateforme des copies de tous les documents demandés par la plateforme lors du processus d'inscription. Ces documents incluent, sans s'y limiter, la carte d'identité et le permis de conduire de l'Utilisateur, qui doit tenir ces documents à jour ;
  - iii. avoir choisi un mode de paiement accepté par le fournisseur de plateforme pour le Service de Location de Voitures et avoir saisi les renseignements correspondants ;
  - iv. les détails du moyen de paiement indiqués au point (iii) ci-dessus ayant été validés par le fournisseur de plateforme ;
  - v. avoir téléchargé l'Application et l'avoir installée sur son appareil mobile, lequel doit être compatible avec l'Application ;
  - vi. demander à louer un véhicule sur l'Application, en signant le Contrat Individuel de Location correspondant, et en acceptant la Politique des Prix en vigueur à ce moment-là ;
  - vii. porter le permis de conduire valide et en vigueur sur lui/elle pendant toute la durée de validité de la location du véhicule, et
  - viii. disposer d'un outil d'accès valide et activé.
- 4.2. Seuls les Utilisateurs entièrement enregistrés (validation de l'enregistrement par le fournisseur de plateforme y compris) peuvent louer des véhicules et signer le Contrat Individuel de Location pertinent. Seuls les véhicules identifiés comme disponibles au moment où l'Utilisateur a l'intention de les louer peuvent être loués.
- 4.3. Un véhicule peut être réservé pour la durée maximale indiquée sur l'Application au prix indiqué dans la Politique des Prix en vigueur à ce moment-là. Le LOUEUR DE VOITURE peut refuser une réservation si le véhicule sélectionné n'est pas disponible et ne peut pas satisfaire la demande de réservation. Une réservation de véhicule sera considérée comme confirmée lorsque le LOUEUR DE VOITURES le notifie à l'Utilisateur sur l'Application.
- 4.4. La durée de location d'un véhicule sera indiquée sur l'Application tout au long du trajet, de même que les tarifs par unité de temps pour les différents formats (tarifs applicables à la réservation, le cas échéant, à la conduite et au stand-by). Un récapitulatif détaillé du coût total et de la durée de la location sera envoyé par e-mail dans les 48 heures suivant le moment où l'Utilisateur a mis fin au Contrat Individuel de Location concerné.

## 5. VÉHICULES EN LOCATION : ACCÈS ET UTILISATION

---

- 5.1. Pour utiliser le véhicule loué dans le cadre du Service de Location de Voitures, l'Utilisateur s'engage à :
  - i. Avant de commencer à rouler, examiner l'état du Véhicule pour vérifier les défauts, les dommages apparents ou un état de malpropreté grave, et à en informer le LOUEUR DE VOITURE via l'Application ou via les moyens de communication établis. En cas de graves dommages ou de malpropreté, l'Utilisateur doit contacter le LOUEUR DE VOITURES via l'Application ou via les moyens de communication établis pour notifier la nature et la gravité du défaut, des dommages et/ou de la malpropreté. L'Utilisateur s'engage à fournir les informations pertinentes de manière véridique et complète. Le LOUEUR DE VOITURES peut interdire l'utilisation du Véhicule s'il y a un risque pour la sécurité de la conduite.

- ii. Vérifier que le véhicule ne présente aucun défaut ou dommage apparent pouvant créer ou entraîner un risque – découlant de l'utilisation du véhicule dans cet état – pour le conducteur, le passager, le véhicule ou un tiers, et vérifier que l'autonomie de la batterie du véhicule est suffisante pour terminer un trajet de plus de 10 km ;
- 5.2. On considère qu'un véhicule a commencé à être utilisé lorsque, après avoir signé le Contrat Individuel de Location correspondant, l'Utilisateur en demande l'accès via l'outil d'accès et que l'ordinateur de bord du véhicule identifie l'Utilisateur et débloque la fermeture centralisée du véhicule.
- 5.3. L'Utilisateur doit signaler sans délai excessif la perte ou la destruction de son mot de passe ou de son outil d'accès (y compris, mais sans s'y limiter, la perte du smartphone dans lequel il a installé l'Application) au LOUEUR DE VOITURES (sur l'Application ou via le service d'assistance de location de voitures) pour permettre au LOUEUR DE VOITURE de bloquer cet outil d'accès et d'empêcher son utilisation abusive. L'Utilisateur sera informé par e-mail que l'outil d'accès a été bloqué.
- 5.4. La durée d'utilisation du véhicule loué commence au moment où le véhicule est débloqué à l'aide de l'outil d'accès. Elle se termine lorsque l'Utilisateur restitue le véhicule conformément aux présentes conditions générales du Loueur de Voitures. La distance parcourue par le véhicule pendant la période de location va du moment où il est pris en charge par l'Utilisateur et celui où il est dûment restitué comme indiqué à l'article 6.1 ci-dessous. Les montants et tarifs stipulés dans la Politique des Prix applicable au Contrat Individuel de Location en question seront appliqués à tout moment.

## 6. FIN DE LA LOCATION D'UN VÉHICULE

---

- 6.1. À l'issue d'une location ayant fait l'objet d'un Contrat Individuel de Location, l'Utilisateur s'engage à :
  - i. garer le véhicule comme demandé, dans la même zone de service du Loueur de Voitures que celle où le Contrat Individuel de Location a commencé, et garer le véhicule conformément au Code de la Route français et à toute autre réglementation applicable, qu'elle soit locale ou non, relative à la circulation, à la conduite, au stationnement ou à l'utilisation en général des véhicules. Les frais issus de toute infraction au code de la route ou du non-respect des interdictions imposées par le propriétaire de l'aire de stationnement concernée seront à la charge de l'Utilisateur. Aux fins susmentionnées, l'Utilisateur ne doit pas garer le véhicule dans des lieux de stationnement (tels que des garages ou des cours, entre autres) dont l'utilisation ou l'accès aux locaux et au véhicule peut entraîner des frais, une perte de temps ou autres restrictions ou charges similaires pour le LOUEUR DE VOITURES ou pour un autre Utilisateur désireux d'utiliser le véhicule, ou encore dans des lieux où le véhicule n'est jamais accessible pour personne. Cette interdiction s'applique également aux aires de stationnement réservées aux services Mobilib / Belib et aux aires de stationnement réservées aux clients des centres commerciaux, supermarchés, restaurants, entre autres. Le véhicule ne peut pas non plus être stationné dans des zones soumises à des restrictions de stationnement certains jours ou à certaines heures (zones de chargement et de déchargement, zones réservées au stationnement de véhicules autorisés, etc.) ou des zones dans lesquelles des horaires restreints ou des restrictions temporaires de stationnement ont été imposées, en raison d'un événement, par exemple. Si l'Utilisateur met fin à sa location dans un parking payant, il devra payer le coût du parking jusqu'au retrait du véhicule, à l'exception des parkings pour lesquels la Politique des Prix prévoit une charge ou un coût spécifique. Dans ce cas, l'Utilisateur doit se conformer aux règles d'utilisation de ces services de parking spécifiques, et il doit payer le montant correspondant tel qu'établi dans la Politique des Prix alors en vigueur.

- ii. restituer le véhicule avec une autonomie minimale de 10 kilomètres, telle qu'indiquée sur l'écran du véhicule.
  - iii. s'assurer que le moteur est bien éteint, le frein à main serré, que toutes les portes et fenêtres ont été bien fermées et que toutes les lumières ont été éteintes ;
  - iv. s'assurer qu'aucun effet personnel n'a été oublié dans le véhicule et que celui-ci est propre et en bon état ; et
  - v. s'assurer que le véhicule n'est pas garé dans une zone interdite.
- 6.2. L'utilisateur est informé que la fin du Contrat Individuel de Location nécessitera que le smartphone de l'utilisateur ou autre appareil similaire capte un signal et dispose d'une connexion de données. Autrement dit, l'utilisateur ne pourra pas mettre fin au Contrat Individuel de Location dans des zones sans signal de téléphone et de données. En pareil cas, il devra repositionner le véhicule avant de mettre fin à son Contrat Individuel de Location.
- 6.3. Une fois le véhicule garé, l'Utilisateur et chaque passager doivent en sortir, vérifier qu'aucun effet personnel n'a été laissé à l'intérieur, puis mettre fin au processus de location à l'aide de l'outil d'accès. Une fois que le véhicule aura confirmé la fin de la location en bloquant la fermeture centralisée, la location aura effectivement pris fin. Si l'Utilisateur quitte le véhicule avant la fin du processus de location, la location restera en vigueur aux frais de l'Utilisateur. Si jamais l'Utilisateur rencontrait des problèmes pour mettre fin à la location selon les présentes instructions, il doit agir conformément au paragraphe ci-dessous.
- 6.4. S'il ne peut mettre fin à la location pour quelque raison que ce soit, l'Utilisateur doit le notifier sans délai au LOUEUR DE VOITURES et rester près du véhicule jusqu'à ce que le LOUEUR DE VOITURE ait pris une décision sur la marche à suivre. Tous les frais de location supplémentaires seront à la charge de l'Utilisateur, sauf lorsque le LOUEUR DE VOITURES, agissant raisonnablement, détermine que la cause de l'impossibilité de mettre fin à la location n'est pas imputable à l'Utilisateur. Dans ce dernier cas, LE LOUEUR DE VOITURE remboursera à l'Utilisateur lesdits frais ou ledit prix de location supplémentaires, sans que l'Utilisateur n'ait droit à une quelconque indemnisation supplémentaire.

## 7. PAIEMENT, PRIX ET PÉNALITÉS

---

- 7.1. L'Utilisateur devra payer les montants associés au tarif sélectionné qui s'appliquent à la location du véhicule, y compris tous les autres frais, suppléments, pénalités ou coûts, conformément à la Politique des Prix. Le tarif d'utilisation par unité de temps applicable sera montré à l'utilisateur sur l'Application avant que le processus de réservation de véhicule n'ait été complété (ce tarif n'inclut pas le coût, les frais, les surtaxes ou les pénalités liés à la survenue d'incidents ou aux endroits où l'utilisateur décide de conduire ou de garer le véhicule, que le LOUEUR DE VOITURE ne peut pas connaître au début de la location de la voiture et qui seront appliqués conformément à la Politique des Prix), et ils seront énoncés dans le Contrat Individuel de Location concerné. Les prix sont des prix finaux par unité de temps, TVA légale comprise. En cas d'utilisation prolongée, l'Utilisateur peut bénéficier d'un tarif horaire ou journalier spécifique, tel que prévu dans la Politique des Prix.
- 7.2. Les tarifs applicables au Service de Location de Voitures seront facturés par le LOUEUR DE VOITURE, via la plateforme, automatiquement une fois qu'il aura été mis fin au Contrat Individuel de Location, comme suit :
- i. Si l'Utilisateur a du crédit sur son compte d'utilisateur, le montant du prix du Contrat Individuel de Location sera d'abord prélevé sur ce crédit, qui correspond à l'utilisation du Pack Malin et est assujéti à une date d'expiration, et l'excédent, le cas échéant, sera prélevé comme indiqué au point deux ci-dessous,
  - ii. Si l'Utilisateur (x) a épuisé le crédit de son compte d'utilisateur correspondant au Pack Malin affichant la date d'expiration la plus proche ou (y) s'il n'a aucun crédit sur son compte



d'utilisateur le LOUEUR DE VOITURES encaissera son dû, via la plateforme, conformément au mode de paiement fourni par l'Utilisateur. À cet égard, l'Utilisateur est informé que l'Application ne permettra pas que le crédit provenant de l'utilisation de deux ou plusieurs Packs Malins différents soit cumulé pour le paiement d'un même Contrat Individuel de Location (seul le crédit restant sur le Pack Malin qui présente la date d'expiration la plus proche sera utilisé pour le paiement). Même si deux ou plusieurs Packs Malins ont la même date d'expiration, seul le crédit restant correspondant à l'un d'entre eux servira à payer un Contrat Individuel de Location. Le crédit reconnu sur le compte de l'utilisateur et devant servir à échanger d'autres Packs Malins ne sera pas utilisé pour payer le prix de ce Contrat Individuel de Location. Il pourra cependant toujours être utilisé, jusqu'à sa date d'expiration, pour payer de futurs Services de Location de Voiture fournis à l'Utilisateur.

- 7.3. L'Utilisateur doit s'assurer que le mode de paiement utilisé dispose d'un solde suffisant. Si l'Utilisateur ne dispose pas d'un solde suffisant pour payer le LOUEUR DE VOITURES, il doit lui payer les frais bancaires ou les frais du fournisseur de paiement utilisé par le LOUEUR DE VOITURES ou par le fournisseur de plateforme opérant en son nom, en sus d'une indemnité de réclamation conforme à la Politique des Prix en vigueur. En fournissant ses informations de paiement comme mode de paiement, y compris, mais sans s'y limiter, les détails de sa carte de crédit ou de débit, l'Utilisateur autorise le LOUEUR DE VOITURES et le fournisseur de plateforme à prélever les paiements à partir de ce mode de paiement pour tout concept inclus dans la Politique des Prix applicable ou résultant des conditions générales du LOUEUR DE VOITURES, du Contrat Individuel de Location et/ou des conditions générales de la plateforme.
- 7.4. Le LOUEUR DE VOITURES se réserve le droit de demander une pré-autorisation de débit de la location auprès de l'établissement de crédit associé au moyen de paiement fourni par l'Utilisateur. Cette pré-autorisation ne signifiera en aucun cas que l'utilisateur sera débité pour la location en question, le prélèvement ne pouvant intervenir qu'après la fin de la location.
- 7.5. LE LOUEUR DE VOITURES se réserve le droit de refuser un mode de paiement spécifié par l'Utilisateur et, si plusieurs modes de paiement ont été spécifiés, de modifier le mode de paiement choisi par défaut par l'Utilisateur. Un préavis sera donné à l'Utilisateur, le cas échéant.
- 7.6. Les frais facturés ne sont pas remboursables. Les tarifs et frais d'annulation et d'indemnisation, ainsi que leurs montants révisés, figurent toujours dans la Politique des Prix et sont sujets à d'éventuelles modifications. Il est recommandé à l'Utilisateur de lire régulièrement la Politique des Prix pour être tenu informé des tarifs applicables périodiquement.
- 7.7. Par ailleurs, toutes les offres et réductions, ainsi que leurs conditions d'utilisation, figurent sur le Site Web et, le cas échéant, sur l'Application. Le LOUEUR DE VOITURES se réserve le droit de restreindre l'utilisation des offres, invitations et réduction et de récupérer les sommes économisées grâce à elles si les utilisateurs en font un usage inapproprié, illicite ou déloyal. Il est formellement interdit à un Utilisateur de créer plus d'un compte Utilisateur ou de partager un moyen de paiement avec d'autres utilisateurs à quelque fin que ce soit, y compris pour bénéficier indûment de remises et d'invitations ou de 10 offres gratuites ou promotionnelles de Packs Malins. Un Utilisateur (i) peut exceptionnellement, avoir plus d'un compte sous réserve de la sous-clause 3.7. des conditions générales de la plateforme. Néanmoins, un compte créé dans le cadre d'un accord de bénéficiaire préférentiel ne pourra pas bénéficier des remises, offres, décomptes et invitations liées ou déclenchées par l'inscription à l'Application ; ou (ii) il peut partager un mode de paiement avec des Utilisateurs si le fournisseur de plateforme lui en donne l'autorisation expresse et sans équivoque.

## 8. GESTION DES INCIDENTS LORS DE L'UTILISATION DU SERVICE DE LOCATION DE VOITURES

---

- 8.1. L'Utilisateur s'engage à rapporter sans tarder tout accident, dommage et défaut survenant lors de l'utilisation du véhicule. En outre, l'Utilisateur doit s'assurer que la survenue de tout accident impliquant le véhicule qu'il conduit et ayant entraîné ou qui aurait pu raisonnablement entraîner des dommages corporels ou un risque pour la circulation soit signalé et enregistré par la police. Si la police refuse d'enregistrer les détails d'un accident, l'Utilisateur doit en informer le LOUEUR DE VOITURE sans tarder et fournir les éléments de preuve pertinents, le cas échéant. En pareil cas, l'utilisateur consultera le LOUEUR DE VOITURES quant à la façon de procéder et suivra les instructions qui lui seront données par le service d'assistance à la location de voitures du LOUEUR DE VOITURES. Cette clause s'applique indépendamment du fait que l'accident ait été causé par l'Utilisateur ou par un tiers. L'Utilisateur ne doit quitter les lieux de l'accident qu'après que :
- i. les détails de l'accident ont été consignés par la police (ou, si cela n'est pas possible ou pas applicable, après que le service d'assistance à la location de voitures du LOUEUR DE VOITURES en ait été informé conformément à la présente clause) ;
  - ii. des mesures ont été prises, en coordination avec le LOUEUR DE VOITURES, pour préserver les éléments de preuve et réduire les dégâts ; et
  - iii. le véhicule a été confié à une société de dépannage, a été laissé en toute sécurité en coordination avec le LOUEUR DE VOITURE, ou a été retiré de la voie publique par l'Utilisateur.
- 8.2. Indépendamment du fait qu'un accident que l'Utilisateur est tenu de déclarer au LOUEUR DE VOITURES a été causé par l'Utilisateur ou par un tiers, le LOUEUR DE VOITURES remettra à l'Utilisateur un document de constat des dommages suite à la notification de l'accident. L'Utilisateur doit remplir ce constat et le retourner au LOUEUR DE VOITURES dans un délai maximum de quarante-huit (48) heures. Si le LOUEUR DE VOITURE ne reçoit pas dans ce délai de rapport écrit sur les dommages, la compagnie d'assurance ne pourra pas régler le sinistre. En pareil cas, si jamais le LOUEUR DE VOITURES était tenu de réparer ou de couvrir le coût des dommages liés à un incident impliquant l'Utilisateur, le LOUEUR DE VOITURES facturera à l'Utilisateur le coût de la réparation des dommages causés.
- 8.3. À la demande du LOUEUR DE VOITURES, l'Utilisateur devra à tout moment indiquer l'emplacement exact du véhicule et permettre au LOUEUR DE VOITURES de procéder à une inspection du véhicule.
- 8.4. Le LOUEUR DE VOITURES est en droit de recevoir une indemnisation versée en relation avec les dommages causés au véhicule. Si c'est l'Utilisateur qui a perçu cette somme, il doit la transférer au LOUEUR DE VOITURES sans que ce dernier n'ait à le lui demander.

## 9. FACTURATION

---

L'Utilisateur consent expressément à recevoir la facture électronique correspondant au Service de Location de Voiture à l'adresse e-mail qu'il a lui-même fournie. Il peut retirer ce consentement à tout moment en envoyant un e-mail à [facturationparis@zity.eco](mailto:facturationparis@zity.eco).

Les factures seront également mises à la disposition de l'Utilisateur dans les bureaux du LOUEUR DE VOITURES, et elles pourront aussi, à la discrétion du LOUEUR DE VOITURES, être consultables sur l'Application ou sur le Site Web.

## 10. OBLIGATIONS ET INTERDICTIONS GÉNÉRALES POUR L'UTILISATEUR

---

### 10.1. L'Utilisateur doit :

- i. vérifier les liquides nécessaires au fonctionnement du moteur et vérifier périodiquement la pression des pneus sur les longs trajets et, si nécessaire, faire les réglages nécessaires ; s'assurer que le véhicule n'est utilisé que lorsqu'il est dans un état garantissant la sécurité de son fonctionnement et la sécurité routière ;
- ii. traiter le véhicule avec soin, notamment en respectant la notice d'utilisation de son constructeur, les consignes de fonctionnement, les tours par minute maximum et la vitesse maximum ;
- iii. respecter toutes les prescriptions légales relatives au fonctionnement et à l'utilisation du véhicule, notamment le Code de la route français, et toute autre réglementation applicable, locale ou non, relative à la circulation, à la conduite, au stationnement, à la sécurité et à l'utilisation en général des véhicules ;
- iv. s'arrêter immédiatement si une alerte s'allume sur le tableau de bord et contacter le LOUEUR DE VOITURES pour évaluer avec lui s'il peut continuer à utiliser le véhicule ;
- v. informer sans délai le LOUEUR DE VOITURES de tout dommage causé par des actes de vandalisme ou à cause d'accidents survenus pendant la location ; en outre, l'Utilisateur doit informer le LOUEUR DE VOITURES si l'hygiène du véhicule laisse à désirer ;
- vi. faire preuve de la prudence requise lors qu'il met fin à l'utilisation du véhicule de façon à éviter qu'il ne se fasse voler, en s'assurant toujours que les vitres sont bien fermées et que le système de verrouillage centralisé est bien bloqué ;
- vii. tenir à jour les données personnelles saisies dans le compte utilisateur détenu par le LOUEUR DE VOITURES. Si ces données ont changé et n'ont pas été actualisées, le LOUEUR DE VOITURES se réserve le droit de bloquer temporairement le compte de l'Utilisateur jusqu'à ce que celui-ci mette ses données à jour.
- viii. si le LOUEUR de VOITURE le demande pour des raisons de sécurité ou en raison d'une violation de ses conditions générales, l'Utilisateur s'engage à mettre fin à l'utilisation du véhicule et à restituer celui-ci au LOUEUR DE VOITURE sans tarder (sauf si le LOUEUR DE VOITURE lui a donné d'autres instructions).
- ix. signaler sans tarder tout incident de sécurité ou toute suspicion d'incident de sécurité concernant son mot de passe ou son outil d'accès, y compris la perte du smartphone sur lequel l'Application est installée.
- x. en cas de pandémie ou de situation d'urgence de santé publique similaire imposant des restrictions de mobilité ou des mesures préventives, se conformer à toute réglementation et/ou recommandation, même si celle-ci n'est censée être qu'indicative, établie par les autorités publiques pour protéger la santé et la sécurité et susceptible de concerner l'utilisation du véhicule.

### 10.2. L'Utilisateur ne doit pas :

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

- v. permettre à un tiers de conduire le véhicule ou divulguer ses données d'accès d'Utilisateur à un tiers, y compris à des tiers également Utilisateurs du Service de Location de Voitures ;
- vi. transporter des enfants ou des bébés sans que le siège soit à la bonne hauteur ou sans siège enfant. L'Utilisateur doit se conformer à toutes les instructions du fabricant concernant l'installation des sièges bébé ;
- vii. désactiver un airbag passager, sauf si cela est nécessaire pour transporter des enfants ou des bébés assis à la hauteur requise ou pour transporter un ou des sièges spéciaux pour enfants, ou encore pour se conformer aux instructions du fabricant concernant l'installation de sièges bébé, auquel cas l'utilisateur devra réactiver l'airbag avant de mettre fin à sa location ;
- viii. garer le véhicule dans une zone Interdite ;
- ix. désactiver ou modifier les outils de géolocalisation, de surveillance et de contrôle du véhicule ;
- x. apporter tout type de modification esthétique ou technique au véhicule (y compris masquer les logos ou les marques du LOUEUR DE VOITURES et/ou du fournisseur de plateforme) ;
- xi. utiliser le véhicule pour conduire à travers champs, pour participer à des événements de sport automobile ou à des courses de tout type, pour réaliser des essais de véhicules, pour former des conducteurs, pour exercer des activités commerciales liées au transport de passagers, au transport commercial, ou au transport de substances ou d'objets dangereux ou interdits, ou pour commettre des délits ;
- xii. transporter des substances facilement inflammables, toxiques ou dangereuses dans des quantités considérablement supérieures à celles autorisées pour un usage domestique, ou susceptibles de nuire à la sécurité de la conduite ou d'endommager l'intérieur du véhicule en raison de leur nature, de leur taille, de leur forme ou de leur poids ;
- xiii. transporter des animaux dans le véhicule, sauf s'ils sont transportés conformément à la réglementation en vigueur et à condition de laisser le véhicule propre après utilisation ;
- xiv. effectuer des réparations ou des modifications sur le véhicule ou ordonner de telles réparations ou modifications sans l'autorisation du LOUEUR DE VOITURES, ou
- xv. voyager avec le véhicule en dehors du pays dans lequel le Service de Location de Voiture du LOUEUR DE VOITURES est disponible.

## 11. ASSURANCE

---

- 11.1. Le Véhicule est couvert par une assurance responsabilité civile. Tant que la police d'assurance est applicable, la responsabilité de l'Utilisateur vis-à-vis des dommages ou de la perte du véhicule est limitée par l'assurance tous risques à couverture partielle qui inclut une franchise d'un montant prévu par la politique des prix. L'utilisateur est informé que les couvertures et franchises de l'assurance responsabilité civile peuvent varier périodiquement.
- 11.2. Le LOUEUR DE VOITURE peut (mais n'est pas obligé de) proposer à l'Utilisateur la possibilité de réduire la franchise d'assurance moyennant un supplément sur le prix de la location pour un Contrat Individuel de Location donné. Le montant de ce supplément et de la franchise ainsi réduite sera indiqué dans la politique de prix et peut varier périodiquement. La réduction de la franchise ne peut être contractée qu'avant le début de chaque Contrat Individuel de Location ; elle ne s'applique qu'au contrat individuel de location en question ; le supplément qui en découle sera comptabilisé au début du Contrat Individuel de Location, qu'un sinistre ou qu'un incident entraînant une responsabilité se produise ou non. Même si une réduction de la franchise d'assurance a été contractée, la responsabilité de l'utilisateur n'est pas modifiée dans les cas où la franchise ne

limite pas la responsabilité de l'utilisateur ou dans les cas où l'utilisateur est obligé de payer d'autres frais, surtaxes, pénalités ou suppléments.

- 11.3. Seul l'Utilisateur autorisé ayant loué le véhicule peut bénéficier de la couverture d'assurance. La couverture d'assurance ne s'applique pas aux dommages causés intentionnellement.
- 11.4. Sauf stipulation contraire ci-après, l'assurance responsabilité civile du LOUEUR DE VOITURES est soumise à la police d'assurance et aux conditions générales relatives à l'assurance automobile obligatoire telles que prévues par le droit des assurances applicable.
- 11.5. Si l'Utilisateur enfreint une obligation prévue par la législation applicable en matière d'assurance, ou s'il tombe sous le coup d'une exclusion de garantie de la police d'assurance et que, de ce fait, l'assureur est dispensé de payer, la couverture d'assurance prévue à la clause 11.1 ne s'applique pas, pas plus que la limitation de la responsabilité de l'utilisateur.
- 11.6. Si le dommage est causé par une négligence grave, l'Utilisateur sera responsable vis-à-vis du LOUEUR DE VOITURES conformément au droit des assurances applicable. Si un véhicule est endommagé, la responsabilité de l'Utilisateur est limitée au montant de la franchise d'assurance à condition que le véhicule ait été utilisé conformément aux conditions générales du Loueur de Voitures et que le dommage ait été notifié sans délai injustifié au LOUEUR DE VOITURES. La limitation de responsabilité au montant de la franchise convenue ne s'applique pas si l'Utilisateur cause des dommages mécaniques en raison d'une mauvaise manipulation (moteur endommagé suite à l'utilisation d'un carburant inapproprié, par exemple), d'une négligence grave ou intentionnelle, ni si l'Utilisateur tombe sous le coup d'une des exclusions de garantie prévues par la police d'assurance.
- 11.7. Si, parce que l'Utilisateur n'a pas respecté les conditions générales de la plateforme, les conditions générales du Loueur de Voitures, le Contrat Individuel de Location, la loi sur les assurances, les conditions de la police d'assurance ou encore la loi applicable sur les assurances, l'assureur peut intenter une action en responsabilité contre LE LOUEUR DE VOITURE, ce dernier sera en droit de répercuter cette réclamation contre l'Utilisateur.

## 12. RESPONSABILITÉ DU LOUEUR DE VOITURE

---

- 12.1. Sans limitation des droits dont pourrait disposer l'utilisateur en sa qualité de consommateur ou d'utilisateur et sans restreindre les dispositions légales impératives, la responsabilité du LOUEUR DE VOITURES :
  - i. est engagée conformément à la loi en cas de dommages causés intentionnellement ou par négligence grave soit par le LOUEUR DE VOITURES, soit par ses agents ou ses représentants.
  - ii. est limitée, en cas de négligence non grave, au montant prévisible des dommages pour les services de location de voitures de ce type.

L'Utilisateur reconnaît qu'au moment de la conclusion de chaque Contrat Individuel de Location, le LOUEUR DE VOITURE n'a aucun moyen de connaître la destination possible ou l'utilisation spécifique prévue pour laquelle l'Utilisateur a loué le véhicule.

- 12.2. Le LOUEUR DE VOITURES décline toute responsabilité en cas d'utilisation abusive que l'Utilisateur pourrait faire d'un compte utilisateur, d'un outil d'accès et/ou d'un mot de passe d'accès ou qu'un tiers en pourrait faire car l'utilisateur aurait négligé, par action ou par omission, de protéger ce compte d'utilisateur, cet outil d'accès et/ou ce mot de passe d'accès. Il incombe à l'utilisateur de protéger dûment le mot de passe que le fournisseur de plateforme lui a fourni pour accéder en tant qu'utilisateur enregistré et il lui incombe d'empêcher l'utilisation ou l'accès non autorisé par des tiers.
- 12.3. Eu égard à la situation des outils technologiques, la fourniture de la plateforme et/ou du Service de Location de Voitures peut être soumise à des restrictions ou à des imprécisions qui échappent au contrôle du LOUEUR

DE VOITURES. Ce qui précède s'applique spécifiquement à la disponibilité des services de données mobiles fournis par les opérateurs de réseaux mobiles, le réseau mobile, les services de positionnement sur le système mondial de navigation par satellite et l'accès à Internet. Tous ces éléments sont limités à la zone desservie par le fournisseur de services mobiles. L'indisponibilité du réseau mobile peut, dans des cas particuliers, entraîner l'indisponibilité du service de la plateforme et/ou du Service de Location de Voitures en raison d'une défaillance dans la nécessaire transmission des données. De plus, le service peut être affecté par des interférences atmosphériques, causées par des conditions topographiques ou par des obstacles (tels que des ponts, des tunnels ou des bâtiments, par exemple). Il en va de même pour les services de positionnement utilisant le système mondial de navigation par satellite. Il peut par ailleurs y avoir d'autres restrictions à l'utilisation d'Internet (un réseau surchargé, par exemple). En outre, des insuffisances temporaires de capacité peuvent survenir en raison de pics de charge sur les services, sur les réseaux mobiles ou fixes ou sur Internet. Des perturbations peuvent également résulter d'événements de force majeure tels que des grèves, des lock-out et des ordres donnés par des organismes publics, ou encore de mesures techniques ou d'autres types de mesures (les réparations, la maintenance, les mises à jour de logiciels, les améliorations, par exemple) effectuées sur les équipements du LOUEUR DE VOITURES, du fournisseur de plateforme, des entreprises de services publics, des fournisseurs de services et de contenu, et des opérateurs de réseau, qui s'avèrent nécessaires pour fournir des services adéquats et améliorés. Dans la mesure permise par la loi, le LOUEUR DE VOITURES décline toute responsabilité pour les situations susmentionnées.

- 12.4. L'utilisation du Service de Location de Voitures sur l'Application ou sur le Site Web peut également être soumise à des limitations et à des inexactitudes dues à un manque de disponibilité, à des interférences ou à des perturbations sur l'Application ou sur le Site web, ou sur le dispositif compatible (en raison d'événements de force majeure, par exemple, ou de mesures techniques ou d'autres types de mesures telles que la maintenance, les mises à jour de logiciels ou les améliorations de l'Application ou du Site web). Dans la mesure permise par la loi, le LOUEUR DE VOITURES décline toute responsabilité pour les situations susmentionnées.
- 12.5. Le LOUEUR DE VOITURES n'est pas responsable si l'Utilisateur ne dispose pas d'un appareil compatible ou a téléchargé une version de l'Application qui n'est pas compatible avec celui-ci.

## 13. RESPONSABILITÉ DE L'UTILISATEUR

---

- 13.1. Sans limitation des droits qui lui reviennent en tant qu'utilisateur ou consommateur, l'Utilisateur est responsable à l'égard du LOUEUR DE VOITURES des dommages, pertes ou coûts générés aux dépens du LOUEUR DE VOITURES et causés par l'Utilisateur intentionnellement ou par négligence. Cela comprend, sans limitation, les infractions visées à la clause 10, le vol ou le vol aggravé, l'endommagement ou la perte du véhicule ou de ses accessoires (y compris, le cas échéant, le système de surveillance du véhicule, les sièges, la carte SD, le manuel d'utilisateur, la roue de secours, les logos, les autocollants, etc.) et les dommages causés à des tiers par la violation des présentes conditions générales du loueur de voitures, des dispositions légales obligatoires ou des conditions générales d'assurance automobile par l'Utilisateur ou par tout tiers dont l'Utilisateur est responsable. Si l'Utilisateur est responsable et que la couverture d'assurance du véhicule n'est donc pas appliquée, l'Utilisateur doit indemniser sans délai le LOUEUR DE VOITURES face aux réclamations de tiers.
- 13.2. En cas d'accident imputable à l'Utilisateur, outre les dommages directs, la responsabilité de l'Utilisateur comprend également les dommages indirects, y compris, mais sans s'y limiter, les frais d'experts, les frais de dépannage, le manque à gagner, l'augmentation de la prime d'assurance de l'assuré ou de son changement de catégorie d'assuré, ou tout autre coût supplémentaire de quelque nature qu'il soit :

- i. sans limite de montant si, pour une raison non exclusivement imputable au LOUEUR DE VOITURES, la couverture d'assurance ne s'applique pas.
  - ii. jusqu'au montant de la franchise d'assurance, à condition que la couverture d'assurance soit applicable.
- 13.3. L'Utilisateur est responsable des conséquences de toute infraction ou délit administratif qu'il commet avec le véhicule. En pareil cas, l'Utilisateur doit payer tous les frais et coûts et dégager le LOUEUR DE VOITURES de toute réclamation de tiers. Pour le traitement d'éventuelles infractions administratives (cautions, frais, amendes, etc.), l'Utilisateur doit payer les frais de dossier au LOUEUR de VOITURES pour chaque cas. Le montant de ces frais de dossier sera basé sur les tarifs applicables indiqués dans la Politique des Prix.
- 13.4. Si l'Utilisateur provoque un accident en dehors de la zone de service du Loueur de Voitures, l'Utilisateur sera responsable des frais découlant du retour du véhicule dans la zone de service du Loueur de Voitures dans les conditions énoncées dans les tarifs applicables, comme indiqué dans la Politique des Prix.
- 13.5. L'Utilisateur doit payer une pénalité contractuelle conforme à la Politique des Prix en vigueur s'il utilise de façon non autorisée ou interdite le véhicule ou les Services de Location de Voitures, y compris, mais sans s'y limiter, s'il autorise une personne qui n'est pas un conducteur autorisé à utiliser le véhicule et si l'Utilisateur gare un véhicule électrique dont le niveau d'autonomie est inférieur à 10 kilomètres, seuil indiqué sur la jauge d'autonomie en kilomètres du véhicule. Tout ce qui précède, sans préjudice de la possibilité pour le LOUEUR DE VOITURE de réclamer à l'Utilisateur toute autre perte ou tout autre dégât causés du fait de ce conducteur tiers ou en relation avec ce conducteur tiers ou tout autre dégât subi pour non-respect des conditions générales de la plateforme, des conditions générales du Loueur de Voitures ou du Contrat Individuel de Location.
- 13.6. Si la pénalité est imposée sous la forme d'une somme forfaitaire, et si l'Utilisateur prouve que le coût réel encouru par le LOUEUR DE VOITURES est nettement inférieur à la somme forfaitaire, l'Utilisateur a le droit de ne pas être encaissé ou de se faire rembourser la différence dont il a donné la preuve.
- 13.7. L'Utilisateur comprend et accepte que le LOUEUR DE VOITURE est en droit de choisir l'atelier où faire réparer les dommages subis par le véhicule dont l'Utilisateur est responsable.
- 13.8. L'Utilisateur est responsable de toute perte et de tout dégât causés par la perte de son mot de passe ou de ses outils d'accès (y compris, mais sans s'y limiter, la perte du smartphone dans lequel il a installé l'Application et où le mot de passe d'accès est stocké par défaut) ou encore de toute perte et de tout dégât causés car il a autorisé des tiers à utiliser le mot de passe, l'outil d'accès ou le smartphones susmentionné, notamment si cette perte ou cette utilisation consentie a entraîné la survenue de dommages, de vols ou d'une utilisation abusive du véhicule. Cependant, l'utilisateur ne sera pas responsable de la perte de son mot de passe ou de son outil d'accès s'il informe le fournisseur de plateforme et/ou le LOUEUR de VOITURE de la perte dans un délai suffisamment raisonnable pour que le fournisseur de plateforme et/ou le LOUEUR DE VOITURE puisse bloquer le mot de passe et/ou les outils d'accès et empêcher l'utilisation abusive du compte de l'utilisateur et/ou des véhicules. Dans sa notification, l'utilisateur doit inclure des détails raisonnables sur les circonstances de la perte du mot de passe et/ou de l'outil d'accès, une preuve de son identité satisfaisante aux yeux du fournisseur de plateforme et/ou du LOUEUR de VOITURES et une demande expresse de bloquer ce mot de passe et/ou cet outil d'accès.

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

---

- 14.1. Les présentes conditions générales sont signées pour une durée indéterminée ; les deux parties peuvent y mettre fin moyennant un préavis écrit de deux (2) semaines.

- 14.2. Les Contrats Individuels de Location sont signés pour toute la durée de location concernée, laquelle sera considérée comme terminée, soit à la résiliation du contrat par l'Utilisateur, qui aura lieu une fois que l'Utilisateur aura mis fin au voyage en bloquant le système de verrouillage central du véhicule à l'aide de l'outil d'accès, soit pour l'un des motifs spécifiés dans les présentes conditions générales du Loueur de Voitures.
- 14.3. Le LOUEUR DE VOITURES peut (x) demander au fournisseur de plateforme de suspendre temporairement l'accès aux Services de Location de Voitures du LOUEUR DE VOITURES, ou le faire lui-même si cela est techniquement possible, ou (y) décider de résilier de plein droit définitivement la relation contractuelle existante sous les conditions générales du Loueur de voitures, et dans les deux cas de restreindre la capacité de l'Utilisateur à utiliser les Services de Location de Voitures du LOUEUR DE VOITURE, voire de refuser de conclure avec l'Utilisateur de nouveaux contrats individuels de location, sans être tenu de donner un préavis, si l'Utilisateur :
- i. ne renouvelle pas son inscription, y compris, mais sans s'y limiter, en ne fournissant pas un nouveau permis de conduire ou une prolongation de permis de permis de conduire, le cas échéant, conformément aux conditions générales de la plate-forme et aux présentes conditions générales du loueur de voiture ;
  - ii. n'effectue pas, après avoir été relancé, un paiement dû au LOUEUR DE VOITURES ou à tout loueur de voiture adhérent différent du LOUEUR DE VOITURE, associé à un Service de Location de Voiture ; ou au fournisseur de plateforme associé à un service de plateforme ou à un contrat relatif aux packs (tout ce qui précède incluant, sans s'y limiter, toute caution, amende, frais pour infractions administratives ; frais, pénalités ou dommages-intérêts dus au non-respect des conditions générales du loueur de voitures, conditions générales de location de voitures des loueurs de voitures adhérents différentes de celles du LOUEUR DE VOITURES ou conditions générales de la plateforme ; ou dommages-intérêts inférieurs à la franchise d'assurance), même si l'un de ces paiements est contesté de bonne foi ;
  - iii. usurpe l'identité de quelqu'un ; fait de fausses déclarations ou omet des faits importants lors de son inscription à la plateforme ou dans le cadre de sa relation contractuelle avec le LOUEUR DE VOITURES, avec un loueur de voiture adhérent différent du LOUEUR DE VOITURES, ou avec le fournisseur de plateforme ;
  - iv. utilise le véhicule, les Packs Malins ou l'Application pour commettre une fraude ou pour abuser de ses droits (le recours au droit de rétractation par un même Utilisateur en moins de douze [12] mois consécutifs sur des Contrats relatifs aux Packs et correspondant à trois Packs Malins ou plus peut être considéré comme un abus de droit par le fournisseur de plateforme et il incombera à l'Utilisateur de faire la preuve qu'il a agi de bonne foi lorsqu'il a exercé son droit de rétractation) ;
  - v. utilise le véhicule de telle manière qu'il peut causer des dommages corporels et des blessures à soi-même ou à des tiers, endommager le véhicule ou nuire à la réputation du fournisseur de plateforme, du LOUEUR DE VOITURES et/ou de tout loueur de voiture adhérent ;
  - vi. utilise le véhicule à des fins illégales, pour des délits ou des crimes ou en violation du droit applicable, même si ces utilisations n'entraînent pas de dommages directs pour le fournisseur de plateforme, pour le LOUEUR DE VOITURES et/ou pour tout loueur de voitures adhérent ;
  - vii. conduit d'une manière qui contrevient de manière flagrante à ce qui est généralement considéré comme une conduite prudente et sûre, y compris, mais sans s'y limiter, conduire le véhicule de manière négligente, imprudente ou agressive, en prenant un risque injustifié ou en causant un risque injustifié aux autres véhicules et/ou aux piétons, ou en effectuant des manœuvres risquées ou acrobatiques ;
  - viii. à la demande des autorités judiciaires, des forces de l'ordre, des services d'urgence ou d'autres autorités publiques similaires habilitées à faire une telle demande ;
  - ix. enfreint une disposition majeure des conditions générales du loueur de voitures, d'un Contrat Individuel de Location, des contrats relatifs aux packs, des conditions générales de location de voitures des loueurs de voitures adhérents différents du LOUEUR DE VOITURES, des contrats individuels de location passés



avec un loueur de voitures adhérent différent du LOUEUR DE VOITURES ou des conditions générales de la plate-forme ;

- x. enfreint une disposition majeure du Code de la route français et/ou toute autre réglementation applicable, locale ou non, relative à la circulation, à la conduite, à la sécurité routière, au stationnement ou à l'utilisation en général des véhicules ;
  - xi. fournit, intentionnellement ou par négligence, à une autre personne physique ou morale les détails permettant de démarrer une session d'utilisateur, le mot de passe ou l'outil d'accès ;
  - xii. copie ou modifie l'outil d'accès ;
  - xiii. permet que le véhicule soit conduit par un tiers ;
  - xiv. falsifie ou crée sans autorisation des Packs Malins ; ou
  - xv. à la demande de l'Utilisateur pour une raison justifiée, telle que la perte ou le vol de l'outil d'accès ou l'usurpation d'identité ;
  - xvi. est raisonnablement soupçonné d'avoir commis des actes ou des omissions qui, à la connaissance du LOUEUR DE VOITURES, y compris sur indication de tout autre loueur de voitures adhérent ou du fournisseur de plateforme, correspondent aux points (i) à (xiv) ci-dessus, tous deux inclus.
- 14.4. Par ailleurs, en cas de suspension temporaire ou de résiliation anticipée intervenant conformément à l'article 14.1. ci-dessus, l'Utilisateur ne peut avoir accès à aucun solde ou crédit encore disponible sur son compte d'Utilisateur, y compris tout solde résultant d'un Pack Malin utilisé, qui ne pourra en aucun cas être échangé contre de l'argent.
- 14.5. De plus, en cas de suspension temporaire ou de résiliation anticipée intervenant conformément à l'article 14.1. ci-dessus, le LOUEUR DE VOITURE et le fournisseur de plateforme, selon le cas, se réservent le droit de réclamer à l'Utilisateur, entre autres :
- i. la restitution immédiate de tout véhicule du LOUEUR DE VOITURES que l'Utilisateur concerné pourrait utiliser à ce moment-là. Si l'Utilisateur ne restitue pas le véhicule immédiatement, le LOUEUR DE VOITURES est en droit d'en prendre possession, et l'Utilisateur doit assumer tous les coûts que cela entraîne ;
  - ii. les montants de location qui s'accumulent jusqu'à la restitution du véhicule concerné, et/ou
  - iii. tout dégât et toute perte qui ont été causés au fournisseur de plateforme, au LOUEUR DE VOITURES ou à un tiers.

## 15. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

---

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

## 16. COOKIES ET POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

---

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

## 17. SERVICE D'ASSISTANCE AUX UTILISATEURS / RÉCLAMATIONS

---

En cas de doute concernant les présentes conditions générales du Loueur de Voitures ou le Service de Location de Voitures proposé par le LOUEUR DE VOITURES ou pour toute réclamation, l'Utilisateur peut contacter le LOUEUR DE VOITURES par l'intermédiaire de son service d'assistance à la location de voitures, en envoyant un courriel à [reclamationparis@zity.eco](mailto:reclamationparis@zity.eco), ou en appelant le 09 88 29 06 60 aux heures d'assistance utilisateur (24 heures sur 24, 365 jours par an).

## 18. CESSION DES DROITS DE RECouvreMENT

---

- 18.1. Le LOUEUR DE VOITURES se réserve le droit de céder les droits de recouvrement découlant de l'utilisation par les utilisateurs du Service de Location de Voitures, ou découlant de tout dommage ou indemnité que l'Utilisateur doit payer au LOUEUR DE VOITURE, après l'avoir notifié à l'Utilisateur. Dans ce cas, l'Utilisateur ne peut effectuer des paiements destinés à satisfaire sa dette qu'au cessionnaire. Dans tous les cas, le LOUEUR DE VOITURES est responsable des demandes et réclamations générales faites à l'Utilisateur en rapport avec le Service de Location de Voitures. À cette fin, le LOUEUR DE VOITURES fournira au cessionnaire, qui ne pourra pas les utiliser à d'autres fins, les données personnelles de l'Utilisateur qui s'avèrent nécessaires à la cession des droits de recouvrement.
- 18.2. L'utilisateur autorise le LOUEUR DE VOITURES ou, le cas échéant, le cessionnaire (comme prévu dans le cas d'une cession des droits de recouvrement telle que décrite au paragraphe 18.1 ci-dessus) à recouvrer tous les montants dus par l'Utilisateur en relation avec les présentes conditions générales du Loueur de Voitures, avec tout contrat individuel de location ou avec tout contrat relatif aux packs, en utilisant la méthode de paiement spécifiée par l'Utilisateur.

## 19. DROIT DE RÉTRACTATION

---

- 22.1. L'Utilisateur peut se désengager des présentes conditions générales de location de voitures dans un délai de quatorze (14) jours civils à compter de la date de leur acceptation, à condition de ne pas être à ce moment-là sous Contrat Individuel de Location associé à son compte Utilisateur.
- 22.2. Conformément aux dispositions du Code de la consommation, il n'est pas possible de se rétracter des contrats individuels de location une fois qu'ils ont été conclus. Dès l'entrée en vigueur de son désengagement des conditions générales du Loueur de Voitures, l'utilisateur ne sera plus autorisé à conclure de nouveaux contrats individuels de location.
- 22.3. Le droit de rétractation permet à l'Utilisateur de résilier de manière anticipée et sans motif la relation contractuelle établie en vertu des conditions générales du Loueur de Voitures. Dès réception d'une demande

de rétractation, le LOUEUR DE VOITURES remboursera sans tarder à l'Utilisateur en question tous les paiements qu'il a reçus de lui, en tout état de cause au plus tard 14 jours à compter du jour où le LOUEUR DE VOITURES a été informé de la demande de rétractation. S'il y a lieu à remboursement, celui-ci sera effectué via le mode de paiement que l'Utilisateur a utilisé pour le paiement, sauf si l'Utilisateur accepte expressément un mode de paiement différent. Si la carte de crédit utilisée au départ a expiré entre temps, le client utilisateur doit convenir avec le service client du LOUEUR DE VOITURES d'une méthode alternative pour recevoir son remboursement. Le LOUEUR DE VOITURES ne sera pas tenu responsable de l'échec d'un remboursement dû au fait que la carte de crédit de l'Utilisateur a expiré. Toutefois, si un paiement a été effectué pour un service qui a commencé à être fourni à la demande expresse de l'Utilisateur pendant le délai de rétractation, l'Utilisateur reste tenu de payer au LOUEUR DE VOITURE le montant proportionnel du service qui lui a déjà été fourni avant l'entrée en vigueur de sa rétractation.

- 22.4. Pour exercer son droit de rétractation, l'Utilisateur doit contacter le LOUEUR DE VOITURES et notifier sa décision de mettre fin au présent contrat au moyen d'une déclaration écrite non équivoque. Cette notification peut être formulée, mais ce n'est pas la seule façon possible de le faire, au moyen du formulaire de rétractation figurant à la fin des présentes conditions générales. L'adresse du LOUEUR DE VOITURES à laquelle faire parvenir sa notification est la suivante : CAR SHARING AND MOBILITY SERVICES FRANCE SAS - 22, rue Yves Kermen – 92100 Boulogne et son adresse mail est [bonjour@zity.eco](mailto:bonjour@zity.eco).

## 20. AVIS

---

Le LOUEUR DE VOITURES effectuera les notifications appropriées par le biais de l'Application, d'un message texte envoyé au numéro de téléphone portable fourni par l'Utilisateur lors de son inscription à l'Application et/ou à l'adresse électronique fournie par l'Utilisateur lors de son inscription à l'Application.

## 21. MÉDIATION

---

Si, cumulativement, un Utilisateur :

- i. est également un consommateur en vertu du droit applicable ;
- ii. a créé une plainte contre le LOUEUR DE VOITURES au sujet des Services de Location de Voitures ; et
- iii. a tenté en vain de résoudre le litige directement avec le LOUEUR DE VOITURE par écrit,

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

## 22. LIEU DE CONCLUSION DU CONTRAT, DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

---

22.1. L'utilisateur accepte qu'à toutes fins utiles :

- i. i. Dans la mesure permise par la loi, les conditions générales du Loueur de Voitures sont conclues et réputées conclues dans la ville de Paris (France) ;
- ii. ii. Chaque Contrat Individuel de Location est conclu et réputé conclu dans la ville où l'Utilisateur a commencé la location du véhicule, à condition que cette ville se trouve à ce moment-là dans la zone de service du Loueur de Voitures (si elle ne se trouvait pas dans la zone de service du loueur de voitures, à Paris [France])

22.2. Les présentes conditions générales sont régies dans chacun de leurs éléments par la loi française.

22.3. Sans limitation des droits qui peuvent être détenus en tant que consommateur ou utilisateur, pour tout litige concernant le Service de Location de Voitures ou concernant les conditions générales du Loueur de Voitures ou encore les Contrats Individuels de Location, l'Utilisateur renonce expressément, le cas échéant, à toute autre juridiction à laquelle il pourrait prétendre, et consent à l'autorité et à la compétence exclusives des tribunaux de Paris (France).

À titre exceptionnel, si le litige concerne un Contrat Individuel de Location, l'Utilisateur aura le droit de choisir, pour le litige, entre les tribunaux de la ville de Paris (France) et les tribunaux correspondant à la ville où l'Utilisateur a commencé la location du véhicule, à condition que cette ville se soit trouvée à ce moment-là dans la zone de service du Loueur de Voitures.

## MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

---

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

À l'attention de CAR SHARING AND MOBILITY SERVICES FRANCE, dont le siège social est situé 22, rue Yves Kermen – 92100 Boulogne et dont l'adresse électronique est [bonjour@zity.eco](mailto:bonjour@zity.eco).

Je notifie par la présente mon intention de me désengager du contrat de prestation de tout service prévu dans les conditions générales du Loueur de Voitures conclu entre moi et CAR SHARING AND MOBILITY SERVICES FRANCE, et acceptées le \_\_\_\_\_.

Nom du consommateur

\_\_\_\_\_.

Adresse du consommateur

\_\_\_\_\_.

Adresse électronique de l'utilisateur ZITY

\_\_\_\_\_.

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

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

\_\_\_\_\_.

Date \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_.