

## Préambule :

Le service proposé par Citiz Rennes Métropole permet de louer un véhicule type vélo cargo. Ce service est proposé par Rennes Métropole, qui en a confié à CITEDIA METROPOLE (ci-après dénommé l'exploitant) l'exploitation dudit service. Coordonnées de l'exploitant : 02 23 210 747, www.citiz.fr, 6 Place des Colombes 35 000 Rennes

Les conditions générales de location Citiz Rennes Métropole s'appliquent, sous réserve des présentes conditions de location, spécifiques aux vélos cargo.

Le fait de souscrire un contrat d'accès au service implique l'adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de location. L'opérateur se réserve le droit d'adapter ou de modifier ses conditions générales de location ainsi que ses tarifs dans le respect des dispositions prévues à l'Article 18 des conditions générales de location du service d'autopartage CITIZ Rennes Métropole et notamment de l'information préalable des locataires.

La dernière version des conditions générales de location est consultable sur le site Internet Citiz Rennes Métropole à l'adresse suivante : [www.rennesmetropole.citiz.fr](http://www.rennesmetropole.citiz.fr)

## Article 1 – OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat constitue un contrat de location de vélos cargo à assistance électrique. Par dérogation aux conditions générales de location de CITIZ RENNES METROPOLE, l'utilisation d'un vélo cargo CITIZ RENNES METROPOLE est strictement limitée au territoire français métropolitain.

## Article 2 - STRUCTURE DU SERVICE

2.1 - Le service de vélo cargo en libre-service est composé d'une station avec une borne d'accrochage permettant la mise à disposition ou la remise de vélos. Le service est accessible, dans la limite des vélos disponibles dans sa station, 7 jours/7, 24h/24 sauf cas de force majeure et opérations de maintenance.

2.2 - La borne permet l'identification des locataires. Elle centralise et traite l'ensemble des informations d'accrochage pour autoriser ou non l'ouverture du point d'attache, pour signaler la présence ou l'absence d'un vélo.

2.3 - Les vélos sont équipés d'une attache leur permettant d'être reliés à la borne d'accrochage. Ils sont équipés d'un antivol à utiliser obligatoirement lors de chaque arrêt en dehors de la station.

2.4 - Citiz Rennes Métropole ne s'engage à louer un vélo cargo que dans la limite des vélos cargo disponibles sur le vélo station au moment de la réservation

## Article 3 : CONDITIONS REQUISSES POUR LOUER

Le service est accessible aux personnes âgées de 18 ans et plus (personne ci-après dénommée « le locataire »). Le locataire reconnaît être apte à la pratique du vélo, n'avoir aucune contre-indication médicale étant entendu que l'inaptitude à la pratique du vélo peut concerner : - L'impossibilité d'effectuer certains mouvement (amplitude, vitesse, charge, posture) - L'impossibilité de réaliser certains efforts (musculaire, cardio-vasculaire, respiratoire) - être couvert par une assurance responsabilité civile à son nom et en cours de validité au moment de la location.

Le locataire s'engage à respecter les modalités d'usage des vélos cargo définies ci-après.

## Article 4 : CONDITIONS D'UTILISATIONS ET ACCES AU VEHICULE

### 4.1 Etat des lieux

Avant son départ ainsi qu'à son retour, le locataire s'engage à effectuer un état des lieux du vélo cargo et à vérifier les principaux éléments fonctionnels notamment, et de façon non limitative :

- La bonne fixation de la selle
- Des pédales
- Le bon fonctionnement de la sonnette
- Des freins
- Du bon état du cadre
- Des pneumatiques
- L'éclairage complet (avant et arrière)
- Le bon état de la caisse de transport avant (fixation, ouverture)
- Du niveau de charge de la batterie, lequel sera réputé correct lorsqu'il est plein.

Cet état des lieux s'effectue, au départ comme au retour, par le locataire. Toute réserve devra impérativement être signalée par tous moyens à la disposition du locataire (Appel téléphonique au 02 23 210 747, via l'application mobile), avant le départ ou avant le retour. A défaut de signalement, le locataire est présumé avoir reçu le vélo cargo et ses accessoires en bon état.

4.2 Il est recommandé à l'utilisateur d'adapter sa distance de freinage en cas d'intempéries, d'effectuer le réglage de la selle pour adapter sa hauteur à sa morphologie et de porter un casque homologué et des vêtements adaptés (et notamment visibles en cas d'usage en soirée ou de nuit). Il est également recommandé à l'utilisateur de procéder, avant l'utilisation effective du Véhicule retiré, à une vérification élémentaire de ses principaux éléments fonctionnels apparents, et de ses éléments de sécurité, notamment (liste non limitative) : la bonne fixation de la selle et des pédales, le bon fonctionnement de la sonnette, des freins et de l'éclairage, du bon état général du cadre et des pneumatiques, etc.

### 4.3 Recharge électrique :

La batterie se décharge de manière plus ou moins rapide selon l'utilisation faite du vélo cargo, et de facteurs extérieurs indépendant de l'opérateur, tel que la température extérieure, le type de route empruntée, etc...

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

En aucun cas une batterie déchargée constitue un problème technique justifiant la demande d'une assistance, et cela ne saurait autoriser le locataire à se décharger de quelconques obligations qui lui incombent. Il est de la responsabilité du locataire de prendre connaissance auprès de l'opérateur des procédures liées au fonctionnement des vélos électriques et en particulier de

l'utilisation devant être faite du/des cable.s de recharge. Tous manquements aux procédures qui lui auront été communiquées seront opposables au locataire.

En cas de problème empêchant la remise en charge correcte du vélo à la fin de la réservation, le/la locataire doit prévenir sans délai CITIZ Rennes Métropole par téléphone au 02 23 210 747, seule habilité à autoriser la fin de la réservation sans recharge. Si le/la locataire rend le vélo sans lancer correctement la charge, et sans validation préalable de l'opérateur, des pénalités lui seront appliquées (cf. tarifs en vigueur).

### 4.4 Retrait du vélo cargo :

Après déverrouillage par l'application mobile ou présentation de son badge (Carte CITIZ ou Korrigo Services) sur la borne sur laquelle est attaché le Véhicule jusqu'au signal sonore, puis attendre la validation (clignotement de la diode rouge/vert). Il doit ensuite pousser légèrement le vélo en avant pour le libérer, puis tirer pour le décrocher.

4.5 Le locataire, durant toute la durée de la location, à la garde juridique du vélo cargo, et en est pleinement responsable. Le locataire s'engage à utiliser, garder et verrouiller précautionneusement le vélo cargo, à respecter toutes les prescriptions légales liées à la possession, à l'utilisation ou à la conservation du vélo. Il est notamment rappelé au locataire l'obligation du port d'un casque certifié pour tous les enfants de moins de 12 ans. Il est également conseillé le port du casque pour les adultes ainsi qu'un gilet de haute visibilité pour une meilleure visibilité.

4.6 Le locataire s'engage à rendre le vélo cargo dans l'état où il l'a pris, à l'heure convenue lors de la réservation. En cas de retard, le locataire en informe immédiatement le service Citiz Rennes Métropole. L'ensemble des frais engendrés par un retard, sauf cas de force majeure telle que définie par la loi, sont à la charge du locataire.

4.7 Chaque utilisation a une durée maximale limitée à 48 heures. En cas de retard, les frais de retard prévus en annexe seront appliqués.

4.8 Au terme de chaque Utilisation le Véhicule sera restitué par le locataire au Loueur à la Vélo station à laquelle il aura retiré le Véhicule, et au plus tard à la fin de la durée maximale autorisée (Cf point 4.7). Le temps de location est égal au temps écoulé entre le décrochage du vélo et le moment de son raccrochage validé par la confirmation voyant vert fixe sur la borne.

4.9 En cas de difficulté de raccrochage par le locataire ce dernier doit immédiatement contacter le 02 23 210 747 pour signaler ce dysfonctionnement. À défaut, la facturation sera poursuivie normalement. En cas de litige sur la durée d'utilisation du vélo par le locataire, ce dernier pourra prouver par tout moyen sa bonne restitution En cas d'anomalie avérée du système informatique du service Citiz Rennes Métropole, le client sera remboursé automatiquement dans un délai maximum de 14 jours.

## Article 5 - TARIFICATION DU SERVICE

5.1 - Une annexe des tarifs en vigueur est jointe aux présentes conditions. Les tarifs comprennent l'assurance, l'entretien, la location des emplacements réservés et la charge électrique nécessaire aux déplacements réalisés. Toutes modifications des tarifs figurant en annexe des présentes conditions sera notifiée au locataire qui pourra mettre fin au contrat dans les conditions convenues aux termes de l'Article 18 des conditions générales de location de véhicules de CITIZ Rennes Métropole.

## Article 6 - OBLIGATIONS DU CLIENT

6.1 - Le vélo et ses accessoires restent la propriété exclusive de CITIZ Rennes Métropole pendant toute la durée de la location. La mise à disposition du vélo cargo est consentie exclusivement au/à la locataire qui s'interdit de prêter ou de sous-louer le vélo à un tiers.

6.2 - le locataire ne peut utiliser le vélo cargo que sur les voies ouvertes à la circulation publique et non interdites à la circulation des cyclistes et dans le respect du code de la route. Le locataire est tenu notamment, et sans que cette liste soit limitative, de ne jamais utiliser pour le transport de personnes ou d'objets à titre onéreux ou non ; pour propulser ou tirer tous vélos, remorques ou autres objets ; pour aucun essai, compétition ou courses de toute nature. Seul l'Utilisateur étant autorisé à monter sur le Véhicule, le transport de personnes sur le Véhicule par tout moyen est strictement interdit.

Le locataire s'engage à toujours utiliser le Véhicule en de manière responsable, conformément à sa destination et sans abus, conformément à l'article 1728 du Code civil.

Si le locataire contrevent aux lois et règlements en vigueur à l'occasion de l'utilisation du vélo, l'exploitant ne pourra en aucun cas en être tenu pour responsable et se donne le droit de résilier le contrat du locataire. Il/elle 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

6.3 - La signature du contrat d'abonnement par le client implique que ce dernier ait pris connaissance et souscrit entièrement au contenu des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation Citiz Rennes Métropole, commercialisé par CITEDIA METROPOLE. Il est précisé que le contenu des présentes Conditions Générales de Location pourrait être amenées à évoluer. Le locataire sera informé de son évolution par voie d'affichage, par mail, et sur son site internet.

6.4 - Il est précisé que le client à l'obligation de mettre l'antivol lors de chacun de ses arrêts.

6.5 - Le vélo est réputé être conforme à la réglementation en vigueur au moment de sa mise à disposition. Le/la locataire s'engage à prendre soin du vélo cargo et est responsable des dommages et dégradations consécutives à sa maladresse, sa négligence, sa faute ou relatives à une utilisation non conforme.

6.6 Il est attiré l'attention du client sur le fait de ne pas dépasser une charge supérieure de 100 kg dans la caisse de transport du vélo cargo et à respecter la limite de poids total autorisé de 180 kg (cycliste + charge), ainsi que d'attacher les enfants jusqu'à 5 ans. Les dégradations subies par le vélo cargo du fait du locataire autre que l'usure normale sont de la responsabilité du/de la locataire et restent à sa charge.

6.7 Le locataire est tenu de ne jamais utiliser le Véhicule, notamment, sous l'emprise d'un état alcoolique ou sous influence de drogues hallucinogènes, narcotiques, barbituriques, ou de toute autre substance affectant sa

conscience ou sa

capacité à réagir ; en contravention avec tout règlement de douane, du Code de la route ou de toutes autres réglementations ; ou lorsque le Vélo a un fonctionnement anormal.

6.8 Si le locataire contrevenait aux lois et règlements en vigueur à l'occasion de l'utilisation du Véhicule, CITIZ Rennes Métropole ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable.

6.9 Responsabilité – Durant toute la durée d'utilisation d'un vélo, de son retrait jusqu'à sa parfaite restitution, l'Utilisateur à la pleine et entière garde juridique du vélo et en est pleinement responsable.

L'Utilisateur devra également répondre de ses actes répréhensibles civilement et/ou pénalement et des infractions commises avec ou à l'aide du Véhicule.

L'Utilisateur est seul et entier responsable des dommages causés par l'utilisation faite du vélo mis à sa disposition et dégâge le CITIZ Rennes Métropole de toute responsabilité découlant de l'Utilisation dudit vélo faite par l'Utilisateur, notamment en ce qui concerne les accidents et les dommages de toute nature (matériels, corporels, immatériels) causés aux tiers, à lui-même et aux biens éventuellement transportés.

Avant le départ ainsi qu'au retour, l'utilisateur s'engage à effectuer un état des lieux visuel du véhicule, (notamment caisse, optiques, roues, pneumatiques, selle, sièges et sangles de sécurité, etc.) ainsi que des éventuels mécanismes de protection et totems appartenant à l'opérateur. Toute réserve devra être signalée avant le départ du véhicule et 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, l'utilisateur est présumé avoir reçu le véhicule et ses accessoires en bon état.

6.10 Citiz Rennes Métropole recommande le port du casque en toute circonstance et rappelle que le port du casque est obligatoire pour enfants de moins de 12 ans.

6.11 Avant toute location d'un vélo cargo, le locataire est tenu de fournir une attestation d'assurance de type « responsabilité civile », comme le précise l'article L211-1 du code des assurances.

Cette attestation doit mentionner le nom complet du (ou des) assuré(s) ; couvrir explicitement les dommages matériels et corporels pouvant survenir lors de l'utilisation du vélo cargo ; indiquer clairement la période de validité de la couverture ; être émise par une compagnie d'assurance agréée et en vigueur à la date de la location.

La fourniture de cette attestation est une condition essentielle à la prise en charge du vélo (comme précisé en article 9).

En cas de modification, de suspension ou de résiliation de l'assurance pendant la période de location, le locataire s'engage à informer immédiatement le loueur et à soumettre une attestation actualisée avant toute nouvelle prise en charge.

#### Article 7 : ACCIDENT/PANNE

7.1 – En cas d'accident ou de problème mécanique lié à un usage normal du véhicule, le locataire engage à retourner le vélo cargo à la station d'origine et à en informer CITIZ RENNES METROPOLE au 02 23 210 747. En cas d'impossibilité matérielle de retourner le vélo, le locataire s'engage à le stationner de manière sécurisée à l'aide du cadenas fourni, sur un emplacement accessible spécialement adapté à cet effet. Le locataire prévient ensuite immédiatement CITIZ RENNES METROPOLE.

Le client dégage l'exploitant de toute responsabilité découlant de l'utilisation du vélo mis à disposition en ce qui concerne les accidents et dommages qui lui sont imputables. Cela peut concerner les dommages matériels, corporels et immatériels causés aux tiers, à lui-même et aux biens éventuellement transportés. Le client déclare être titulaire d'une assurance personnelle en responsabilité civile qui garantit les conséquences de l'utilisation du vélo.

L'exploitant se réserve la possibilité de faire supporter au client les coûts correspondant aux éventuels dommages qu'il aurait occasionnés au vélo en libre-service mis à sa disposition pendant la location.

7.2 En cas d'accident, le locataire devra faire parvenir à CITIZ RENNES METROPOLE une déclaration sur les circonstances de l'incident et/ou tout constat. L'application d'une franchise pourra être réclamée selon les circonstances de l'accident. L'option rachat partiel de franchise, n'est pas disponible pour la location des vélos cargos.

En cas d'accident, le/la locataire s'engage à sécuriser le vélo cargo et à informer les secours en cas de personnes blessées.

Dans tous les cas, le/la locataire doit prendre contact avec l'opérateur avant d'engager toute dépense par suite d'un sinistre. Aucun vélo de substitution ne sera remis au locataire.

7.3 En cas de vol du vélo cargo en cours de réservation dont il est responsable, le locataire à l'obligation de déposer plainte auprès des services de police dans les 24 heures en précisant le numéro du Vélo.

Le locataire doit informer, par courriel, téléphoné CITIZ Rennes Métropole de cette disparition dans les 24 heures du dépôt de plainte et faire parvenir une copie du dépôt de plainte aux coordonnées suivantes : 02 23 210 747, www.citiz.fr, info@rennesmetropole-citiz.fr 6 Place des Colombes 35 000 Rennes.

Le Vélo restera sous la pleine et entière responsabilité du locataire jusqu'à la communication à Citiz Rennes Métropole d'une copie dudit dépôt de plainte.

7.3 Si l'Utilisateur ne restitue pas le Véhicule comme indiqué dans le présent article, Citiz Rennes Métropole sera en droit d'en reprendre possession à n'importe quel moment et quel que soit le lieu où il se trouve aux frais de l'Utilisateur.

7.4 Une crevaison sera facturée au frais réel sans prise en compte de la franchise contractuelle

7.5 Les dommages résultants d'une crevaison seront refacturés au locataire sur la base des frais réels et sur présentation de la facture de remise en état facturés à CITIZ RENNES METROPOLE.

7.6 En cas de panne, vol ou accident, le locataire doit contacter le +33 (0) 1 59 13 00 21, du lundi au vendredi, de 9h30 à 18h30 (hors jours fériés et chômés). Cet appel est non surtaxé et facturé au tarif d'un appel local.

7.6.1 Prestations d'assistance : Transport du locataire : prise en charge du trajet du lieu du sinistre jusqu'à son domicile (sous réserve des conditions mentionnées en 7.6.2) ou l'adresse du réparateur, en cas de casse ou vol (partiel ou total).

Rapatriement du vélo : prise en charge du transport jusqu'à Citiz Rennes Métropole, chargé de la réparation.

7.6.2 –

Conditions et limites : Remboursement TTC du transport (taxi, VTC, transports en commun) dans la limite de 200 €, représentant le rapatriement du locataire et du vélo.

Distance maximale autorisée :

- 30 km entre le lieu du sinistre et le domicile pour le locataire, justificatif requis.
- 3 km entre le lieu du sinistre et le réparateur pour le vélo, justificatif requis.

7.6.3 – Exclusions de garantie : L'assistance ne s'applique pas aux sinistres résultant de :

- Faute intentionnelle ou dolosive du locataire ;
- Non-respect des conditions générales d'utilisation ;
- Infraction au Code de la route, participation à acrobaties, compétitions, ou transport de matières dangereuses ;
- Transport du vélo par voie fluviale, maritime, aérienne ou terrestre hors utilisation normale ;
- Conduite sous l'emprise d'alcool ou de stupéfiants.

7.6.4 Sanctions en cas de non-exécution : Le non-respect des obligations (contact dans les délais, fourniture de justificatifs, respect des exclusions) constitue une inexécution contractuelle, sanctionnée selon l'article 1217 du Code civil.

En cas de manquement grave, Citiz Rennes Métropole se réserve le droit de refuser la prise en charge.

#### Article 8 – ASSISTANCE 24H/24

1. CITIZ Rennes Métropole met à la disposition du/de la conducteur/trice un service d'assistance, disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, au 02 23 210 747. Le/la locataire pourra contacter l'assistance pour rendre compte de l'état d'un vélo cargo, demander l'enregistrement, la prolongation, la modification, l'annulation d'une réservation ou autre précision concernant l'usage du service vélo cargo.

L'exploitant se réserve la possibilité de faire supporter au client les coûts correspondant aux éventuels dommages qu'il aurait occasionnés au vélo en libre-service mis à sa disposition pendant la location.

#### Article 9 – ASSURANCES

9.1 Obligation d'assurance : Conformément à l'article L211-1 du Code des assurances, le locataire est tenu de disposer d'une couverture « responsabilité civile » souscrite auprès d'un assureur agréé. Cette garantie couvre les dommages causés aux tiers et aux passagers. En application de l'article R211-5 du Code des assurances, les plafonds légaux sont :

- Indemnisation illimitée pour les dommages corporels ;
- Minimum 1 000 000 € pour les dommages matériels et immatériels consécutifs.

9.2 Justificatif obligatoire : Avant toute inscription, le locataire doit fournir une attestation d'assurance responsabilité civile précisant :

- Le nom des personnes couvertes ;
- La période de validité ;
- La nature des garanties.

9.3 Franchise et exclusions : Une franchise est systématiquement appliquée pour les garanties « vol », « dommages accidentels », « vandalisme », « forces de la nature » et « incendie ». Le Montant de la franchise appliquée en cas de sinistre responsable est de 600€ en formule avec abonnement et de 900€ en formule sans abonnement. Aucun rachat partiel de franchise n'est possible pour le service vélo cargo.

9.4 Exclusions de garantie : Les assurances ne couvrent notamment pas :

- Dommages intentionnels ou résultant d'une faute dolosive ;
- Transport de matières inflammables ou explosives ;
- Transport par voie fluviale, maritime, aérienne ou terrestre ;
- Conduite sous l'emprise d'alcool ou stupéfiants, participation à un délit, crime, acrobaties ou tentative de record ;
- Fausse déclaration ou absence de déclaration de sinistre ;
- Violation grave du Code de la route ;
- Dommages aux pneumatiques (crevaison, déchirure) ;
- Vol ou dommages aux biens transportés ou laissés dans le vélo cargo.

Tous frais et conséquences liées à ces situations restent à la charge exclusive du locataire.

9.5 Responsabilité du locataire : Le locataire est seul responsable des dommages causés par le vélo cargo ou ses accessoires pendant toute la durée d'utilisation. En cas de destruction ou vol, Citiz Rennes Métropole se réserve le droit de réclamer le remboursement intégral du vélo cargo et de ses accessoires.

#### Article 10 – RÉSILIATION

10.1. 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 par courrier électronique à rennesmetropole@citiz.fr, mentionnant la volonté d'arrêt du service, et à titre indicatif le motif de résiliation et le niveau de satisfaction. Un accusé de réception sera adressé en retour, par voie électronique, au/à la locataire. 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).

10.2. Par ailleurs, dans l'hypothèse où l'opérateur souhaite modifier le présent contrat le/la locataire bénéficiera d'une faculté unilatérale de résiliation, y compris pendant la période initiale de 3 mois, dans les conditions suivantes :

- le/la locataire notifiera à l'opérateur la résiliation du contrat par écrit ;
- le/la locataire pourra exercer cette faculté de résiliation durant la période comprise entre la réception du courrier ou courrier électronique qui lui est adressé par l'opérateur et la date prévue d'entrée en vigueur de la modification du présent contrat.

La résiliation prendra alors effet au plus proche des échéances suivantes : soit au terme du mois de la réception de la demande de résiliation adressée par le/la locataire à l'opérateur, soit à l'entrée en vigueur de la modification telle qu'indiquée par l'opérateur.

Le/la locataire s'engage également à restituer le ou les support(s) fourni(s) par l'opérateur lors de la résiliation de son contrat. En toute hypothèse, le/la locataire est tenu à la restitution de tout équipement et documents associés au véhicule. Dans tous les cas, l'abonnement éventuel du mois en cours de même que les locations effectuées et non facturées restent dus par le/la locataire.

10.3. 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 entraînant la perte d'une des conditions d'inscription,
- Conduite sans permis de conduire valable,
- Conduite sous imprégnation alcoolique, sous l'emprise de stupéfiants ou médicaments susceptibles d'altérer les capacités de conduite,
- Utilisation d'un véhicule sans réservation préalable,
- Utilisation d'un véhicule par une personne non enregistrée,
- Défaut de paiement d'une seule somme facturée par l'opérateur,
- Dès le premier sinistre responsable,
- Annulations fréquentes de réservations lors de périodes de forte utilisation (soit 3 annulations de plus d'une journée les week-ends, jours fériés ou périodes de vacances scolaires),
- Retards fréquents (soit 3 retards de plus de 15mn en 3 mois consécutifs),
- Dépassement de plus de 4H de la durée d'utilisation convenue sans en informer l'opérateur,
- Vol, fraude ou détérioration volontaire du véhicule et/ou de ses accessoires par le/la locataire,
- Violation des présentes conditions,
- Ou tout comportement de nature à entraver la bonne marche du service.

La résiliation est notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels l'opérateur pourrait prétendre. La résiliation prend effet à compter de la réception de la lettre par le/la locataire.

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 3.4 et 3.6 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.
- Locations réservées et non réalisées trop fréquentes (soit 3 sur 3 mois consécutifs),
- Défaut de paiement d'une somme facturée par l'opérateur,
- Toute autre violation des présentes conditions.

10.4. La résiliation du/de la locataire entraîne la résiliation automatique de ses options et des conducteurs supplémentaires dont elle couvre les frais.

10.5. Si/le/la locataire a versé un dépôt de garantie, ces sommes lui sont rendues et remboursées si elles ont été encaissées, 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.

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

## Article 11 - TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

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

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

11.3. 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, date de naissance, adresse postale, CNI, numéro de téléphone personnel, adresse électronique personnelle, photographie ;
- 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.

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

- L'exécution du contrat : la durée du contrat et 6 ans à compter de sa cessation.
- La gestion client : la durée du contrat et 6 ans à compter de sa cessation.
- La prospection commerciale et les actions associées, 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 réglementaires : 10 ans.

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

- Aux autorités françaises en cas d'infraction au Code de la Route et autres services publics.
- Aux organismes de gestion de sinistres et compagnies d'assurance.
- Si l'opérateur est impliqué dans une opération de fusion, acquisition, cession de contrôle, cession d'actifs, ou procédure collective, il pourra être amené à

céder ou partager tout ou partie de ses actifs, y compris les données à caractère personnel.

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

- A l'ensemble des entités du réseau Citiz et sous-traitants éventuels pour la gestion du client et l'exécution du contrat.

Aux partenaires dans le cadre de la gestion client afin de simplifier les réservations.

11.5. 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.

11.6. 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.

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 sa demande par mail à dpo@ctidia.com ou par courrier à :

CITEDIA METROPOLE – CITIZ RENNES METROPOLE

6, place des Colombes

35000 Rennes

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 12 – MODIFICATIONS

12.1. 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.

12.2. Toute modification est, le cas échéant, portée à la connaissance du/de la locataire par affichage sur le site internet de l'opérateur et par notification par un courrier électronique spécifique l'invitant à consulter la nouvelle version des présentes 15 jours avant son entrée en vigueur effective. A défaut d'acceptation des nouvelles conditions générales pendant le délai imparti, le/la locataire est réputé-e avoir refusé la modification et le contrat sera résilié à la date d'entrée en vigueur des nouvelles conditions générales. Le/la locataire reste néanmoins redevable des consommations antérieures à la résiliation.

12.3. La modification est applicable aux seules réservations réalisées postérieurement à ce changement.

12.4. Si le/la locataire entend refuser l'application des nouvelles conditions générales et de leurs annexes, il lui est possible de résilier le contrat sans préavis. Le/la locataire reste néanmoins redevable des consommations antérieures à la résiliation.

A défaut toutes nouvelles réservations aux nouveaux tarifs, lequel a été porté à la connaissance du consommateur, vaut acceptation des nouvelles conditions.

## DROIT DE RETRACTATION

Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le locataire dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation du contrat, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus ci-après. Le délai de quatorze jours commence à courir à compter du jour de la conclusion du contrat (le jour où le contrat est conclu n'est pas compté dans le délai). Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Dans les cas où le locataire souhaite que l'exécution du contrat commence avant la fin du délai de rétractation susvisé, il en fait la demande expresse en procédant à une première réservation. Toute réservation confirmée par l'opérateur est considérée comme une prestation pleinement exécutée (sauf en cas d'annulation conforme aux présentes) et son prix est intégralement due par le locataire (en cas de non-présentation ou de non-respect des modalités d'annulation par le locataire, celui-ci est redevable des pénalités prévues aux présentes à ce titre et la prestation est en tout état de cause considérée pleinement exécutée par l'opérateur), en ce compris les frais d'abonnement ou d'inscription applicables. La prestation étant exécutée, le locataire ne bénéficiera plus du droit de rétractation (en ce compris pour l'abonnement).

Dans les cas où le locataire ne souhaite pas que l'exécution du contrat commence avant la fin du délai de rétractation susvisé, celui-ci s'abstient de procéder à une réservation avant l'expiration du délai de quatorze jours ou de l'exercice de son droit de rétractation.

Le locataire exerce son droit de rétractation en informant l'opérateur de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai susvisé, du formulaire de rétractation annexé à l'Article R221-1 du Code de la consommation

[https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIART1000032887061](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIART1000032887061), ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

Lorsque le droit de rétractation est exercé, l'opérateur rembourse le locataire des frais d'abonnement ou d'inscription, au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du locataire de se

rétracter. L'opérateur effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le locataire pour la transaction initiale, sauf accord exprès du locataire pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le locataire