

**Préambule :**

Le réseau Citiz est un groupement coopératif d'opérateurs locaux proposant des services d'autopartage sur leurs territoires. Le service d'autopartage est proposé par un opérateur local, CITEDIA METROPOLE, désigné ci-après par « l'opérateur ». Les présentes conditions générales de location s'appliquent à toute personne physique qui souscrit un contrat auprès de l'opérateur pour la location de voitures en libre-service étant précisé que la souscription d'un contrat auprès d'un opérateur donne la possibilité, au-delà de trois mois d'inscription et de trois locations dûment réglées à l'opérateur local, d'utiliser les véhicules proposés par les autres opérateurs du réseau (utilisation croisée). Les présentes conditions générales comprennent tant les termes et conditions ci-après que les dispositions figurant aux annexes jointes aux présentes ci-dessous et faisant partie intégrante du présent contrat. Le fait de souscrire un contrat d'accès au service d'autopartage 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 présents et notamment de l'information préalable des utilisateurs.

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**

1. Le présent contrat constitue un contrat de location pour le service d'autopartage proposé par CITEDIA METROPOLE, gestionnaire du service Citiz Rennes Métropole, qui met à disposition du locataire, des véhicules accessibles en libre-service 7j/7j et 24h/24h, selon la formule tarifaire choisie, sous réserve des disponibilités.

2. Les assurances, l'entretien, les emplacements de stationnement pour les véhicules Citiz, le carburant pour les véhicules thermiques et les dépenses d'énergies pour les véhicules électriques sont compris dans le prix dans les conditions et limitations convenues aux présentes et sous réserve des dispositions légales applicables.

3. La circulation des véhicules est limitée aux pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Croatie, Danemark, Espagne, France métropolitaine (hors DOM-TOM), Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Luxembourg, Monaco, Norvège, Pays Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Royaume-Uni, Slovaquie, Suède, Slovaquie et Suisse. Les demandes d'utilisation de véhicules en dehors de ces pays devront faire l'objet d'une autorisation spécifique de la part de l'opérateur.

4. Le souscripteur personne physique déclare n'être frappé par aucune incapacité ou mesure de protection de type sauvegarde de justice, curatelle ou tutelle, et avoir les facultés pleines et entières pour s'engager au titre des présentes, à défaut, ce dernier devra être assisté ou représenté par tout mandataire idoine

5. Le/la locataire s'engage à respecter les différentes conditions, obligations et procédures du présent contrat, être âgé-e de plus de 18 ans et être titulaire d'un permis de conduire en cours de validité en France (selon les règles du ministère public) pour la catégorie de véhicule choisie au moment de la prise de possession du véhicule. Il/Elle s'engage à respecter les éventuelles restrictions de conduite de son permis de conduire le cas échéant.

6. Le contrat, les annexes (« tarifs », « autres frais applicables »), les présentes conditions générales de location, ainsi que le code de la route et les règlements de police en vigueur font partie intégrante de ce contrat d'abonnement.

7. L'opérateur peut proposer un autre service d'autopartage dont les conditions générales sont décrites à l'article annexe.

**Article 2 – DURÉE**

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée avec une durée minimale initiale de 3 mois à compter de la date de la signature.

Le changement de formule ou ajout d'option est possible une fois tous les 3 mois. Chaque changement de formule ou ajout d'option entraîne un réengagement de 3 mois.

Il peut être mis fin au présent contrat par l'une des parties dans les conditions énoncées à l'article 18 des présentes conditions générales de location.

**Article 3 – INSCRIPTION - CONDITIONS REQUISES POUR LOUER**

1. Le service proposé est réservé aux seuls locataires sur le contrat d'inscription. C'est-à-dire aux personnes physiques majeures inscrites. Le terme « locataire », utilisé dans les présentes conditions générales de location, désigne tant les locataires que les conducteurs/trices inscrites sur un même contrat. Ils/elles sont soumis-es aux mêmes obligations.

2. Le/la locataire doit être âgé-e de plus de 18 ans et être titulaire d'un permis de conduire en cours de validité en France (selon les règles du ministère public) pour la catégorie du véhicule choisi au moment de la prise de possession du véhicule.

3. Le/la locataire, personne physique, déclare n'être frappé.e par aucune incapacité ou protection de type sauvegarde de justice, curatelle ou tutelle, et avoir les facultés pleines et entières pour s'engager au titre des présentes, au besoin être assisté ou représenté par tout mandataire idoine.

4. Le/la locataire doit avoir pris connaissance des présentes conditions générales d'utilisation et les avoir acceptées et signées.

5. La souscription aux services par le locataire est subordonnée à l'absence d'impayé auprès d'un opérateur du réseau CITIZ ainsi qu'à l'absence de réclamation aux torts du locataire d'un abonnement par un opérateur du réseau CITIZ.

6. Les coordonnées postales et téléphoniques sont demandées au/à la locataire au moment de son inscription à des fins d'accompagnement dans l'utilisation du service et non pas à des fins de démarchage commercial. Cependant, et en vertu de l'article L223-2 du Code de la consommation, le/la locataire a la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

7. Le/la locataire ne doit pas avoir fait l'objet de condamnation pour conduite sous l'emprise d'un état alcoolique ou sous stupéfiant au cours des cinq dernières années et ne pas avoir fait l'objet d'un retrait de permis de conduire supérieur à 45 jours au cours des trois dernières années. De plus, la possession du permis de conduire étant une condition pour pouvoir bénéficier du service proposé par l'opérateur, le/la locataire s'engage à informer l'opérateur de toute perte de points entraînant la suspension ou le retrait du permis de conduire de lui/elle-même ou d'une ayant-droit au service.

L'inscription est subordonnée à la fourniture des pièces suivantes :

- Une copie du permis de conduire de tous les conducteurs/trices associé(e)s au contrat ;
- Une carte bancaire en cours de validité au nom du locataire ;
- Un justificatif de domicile de moins de 3 mois (gaz, électricité, téléphone fixe, internet, quittance de loyer) ;
- Et éventuellement une copie du document permettant de justifier d'un tarif réduit (cf annexe « tarifs »).

Ainsi qu'au versement des frais suivants :

- Frais d'inscription (pour la formule sans abonnement) ;
- L'opérateur se réserve le droit de demander un dépôt de garantie de 600€ (formule avec abonnement) ou 900€ (formules sans abonnement) dès le premier impayé ou le premier sinistre ou en cas d'utilisation du service dans d'autres villes (utilisation croisée). L'opérateur peut demander le renouvellement de ce dépôt de garantie si ce dernier vient à expirer.

9. Les permis provisoires ne sont pas acceptés. Seuls les permis de conduire définitifs sont pris en compte lors des inscriptions en agence ou en ligne.

10. L'opérateur se réserve le droit de vérifier l'exactitude des documents. En cas d'insuffisance de garantie ou non validation de la carte bancaire, il se réserve le droit de refuser la demande d'inscription.

11. Le/la locataire s'engage à informer l'opérateur, sous 15 jours, de toute modification de ses renseignements et coordonnées (postales, téléphoniques, électroniques) sous peine de résiliation du présent contrat de plein droit par l'opérateur. La notification de cette modification devra être effectuée par voie électronique ou par courrier en recommandé avec demande d'accusé de réception.

12. Le/la locataire titulaire du contrat est seul redevable du paiement des prestations, frais et autres accessoires pour l'ensemble des conducteurs/trices supplémentaires affiliée-s au contrat et se porte-fort du parfait respect du présent contrat par les éventuels conducteurs supplémentaires affiliés au contrat. A ce titre, il/elle s'engage à régler l'intégralité des sommes dues par ses co-contractants ou conducteurs supplémentaires en cas de défaillance de ces derniers.

13. Le/la locataire qui a souscrit à la formule avec abonnement peut ajouter des conducteurs/trices supplémentaires, habitant sous le même toit, sur son contrat. L'opérateur se réserve le droit de limiter le nombre de conducteurs à 3 sur un même contrat. Un conducteur occasionnel, de passage à Rennes, peut être ajouté au contrat (avec ou sans abonnement) pour une durée de 7 jour consécutifs (supplément indiqué en annexe « tarifs »).

**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 dû 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/LEGIARTI000032887063](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032887063), 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.

**Article 4 - ACCES AU VEHICULE**

1. Une fois l'inscription réalisée et dès la signature du contrat, un support sans contact permettant d'accéder aux véhicules est remis au/à la locataire. Ce support reste la propriété de l'opérateur. Le locataire peut demander à utiliser un support déjà en sa possession pour accéder aux véhicules comme la carte Korrigio Services. Le cas échéant la carte Korrigio reste la propriété du/de la locataire et les clauses 2 et 4 du présent article ne s'appliquent pas. Il est également communiqué un code PIN que le/la locataire doit tenir secret. Le support est nominatif, strictement personnel et ne peut être cédé ou prêté à un tiers.

2. En cas de perte ou vol du support fourni par l'opérateur, le/la locataire doit immédiatement en informer l'opérateur. Les frais de perte du support sont facturés au/à la locataire selon les modalités définies dans l'annexe relative aux tarifs en vigueur.

3. En aucun cas, le/la locataire ne doit laisser le code PIN avec le support. Il/elle ne peut pas prêter ou céder le support à des tiers aux contrats. À défaut, sa responsabilité pourra être engagée pour toute utilisation non autorisée du

véhicule et pour toute perte, dommage et/ou préjudice que l'opérateur pourrait subir de ce manquement.

4. 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. A défaut, il/elle s'engage à payer les frais de perte du support.

#### Article 5- LOCATION

1. La réservation constitue un préalable obligatoire à l'usage du véhicule. La réservation peut se faire 24h/24 et 7j/7 par tous les moyens mis à disposition du locataire (téléphone, Internet, application mobile).

2. La réservation du véhicule en boucle ou en station flex doit être effectuée personnellement et mentionner le nom, le numéro de locataire, le numéro de support, le lieu de prise et de retour du véhicule, le type de véhicule souhaité et la période d'utilisation. Un véhicule en free-floating peut être réservé le temps de s'y rendre, sur l'espace en ligne ou mobile et apparaître dans ses réservations à venir sur son espace client. Toute réservation non confirmée n'est pas valide. 3. La durée minimale de location est d'une heure. Au-delà, la réservation peut se faire par tranche de quart d'heure en quart d'heure. Tout quart d'heure entamé est facturé.

4. Les véhicules peuvent être réservés jusqu'à trois mois à l'avance. Les utilisations excédant cinq jours peuvent faire l'objet d'une demande spécifique auprès de l'opérateur. Le choix du véhicule peut être limité selon les contraintes d'exploitation du service. Une autorisation de prélèvement par empreinte bancaire sur la carte bancaire du locataire du montant estimé selon les tarifs en vigueur sera demandée pour confirmer la réservation, sans toutefois que ce montant puisse être immédiatement prélevé par l'opérateur, sauf en cas de réservation de plus de 5 jours. Le montant minimum sera calculé selon la durée et une distance forfaitaire (10km/heure et 100km/jour). En cas de refus de l'autorisation, la réservation sera annulée. Le paiement sera déclenché en fin de trajet avec le montant réel de l'utilisation. Par dérogation à ce qui précède, pour toute réservation de plus de 5 jours, le montant estimatif (ou minimum) sera prélevé sur la carte bancaire.

5. Toute réservation peut être modifiée ou annulée sans frais jusqu'à 2 heures avant le début de réservation en utilisant les différents modes de réservation du service. A moins de 2 heures du début de réservation, la réservation peut uniquement être prolongée ou annulée et le cas échéant l'annulation sera facturée selon les tarifs en vigueur.

6. Dans les cas des véhicules soumis à réservation préalable, ceux-ci sont attribués aux locataires en fonction de l'ordre des réservations reçues. Pour les véhicules pouvant être loués sans réservation, ils sont chacun attribués au premier locataire y accédant, en fonction du principe du premier arrivé, premier servi.

7. Les conditions d'utilisation propres à chaque véhicule sont indiquées au moment de la réservation et sont opposables au/à la locataire.

8. L'opérateur se réserve le droit de restreindre l'accès de certaines catégories de véhicules aux jeunes conducteurs (moins de 2 ans de permis).

9. L'opérateur fournira une estimation du montant total de la location envisagée. Le montant réel de la location est facturé au retour du véhicule et selon la réalité de la prestation.

10. En cas de retard de paiement d'une facture échue, le compte utilisateur est suspendu jusqu'à régularisation de la ou des facture(s) échue(s), aucune réservation et/ou location ne sera possible pendant la durée de suspension du compte.

#### Article 6 – CONDITIONS D'UTILISATION

1. La mise à disposition du véhicule est consentie exclusivement au/à la locataire ou aux personnes explicitement déclarées au contrat. Le véhicule ne peut être ni vendu, ni loué, ni prêté, et doit être utilisé par le/la locataire raisonnablement et notamment sans être sous influence éthylique, narcotique, ou d'autres substances susceptibles d'altérer la capacité à conduire.

2. Avant le départ ainsi qu'au retour, le/la locataire s'engage à effectuer un état des lieux visuel de l'intérieur et de l'extérieur du véhicule, (carrosserie, intérieur, optiques, roues, vitrages, essuie-glaces, antenne, sièges, commandes, interrupteurs, ceintures de sécurité) ainsi que des éventuels mécanismes de protection et totems appartenant à l'opérateur, et à vérifier la présence des documents, équipements et accessoires fournis. Toute réserve devra être signalée avant le départ du véhicule et avant sa fermeture au retour de la réservation par tous moyens mis à disposition par l'opérateur (appel téléphonique à l'opérateur ou à la centrale d'appel, messagerie via l'application, appel téléphonique, téléphone embarqué...). A défaut, le/la locataire est présumé-e avoir reçu le véhicule et ses accessoires en bon état. Si la place du véhicule est pourvue d'un mécanisme de protection, le locataire s'engage à l'activer au départ.

3. Le/la locataire s'engage à prendre soin du véhicule et en user raisonnablement. Il/Elle peut procéder à la vérification de la pression des pneumatiques, des niveaux d'huile, de lubrifiant et de liquide de refroidissement moteur, ou tout autre fluide (notamment en cas d'utilisation supérieure à trois jours). Toute autre intervention est subordonnée à l'autorisation de l'opérateur. Dans le cas de longs trajets, le/la locataire doit s'assurer de la pression des pneumatiques régulièrement.

4. Le/la locataire s'engage à informer immédiatement l'opérateur lorsqu'une anomalie empêche la poursuite normale de la location. Cette information permet de convenir, le cas échéant et d'un commun accord, des conditions de poursuite de la location.

5. Il est strictement interdit de fumer à bord des véhicules. Toute personne ne respectant pas cette règle s'expose à des sanctions (cf. tarifs en vigueur).

6. Les animaux sont admis dans les véhicules. Le/la locataire doit cependant utiliser une cage dédiée et/ou une couverture, afin de laisser l'intérieur du véhicule propre. Le/la locataire est tenu-e de nettoyer toute saleté générée par l'animal (poils, ...). Toute personne ne respectant pas cette règle s'expose à des sanctions (cf. tarifs en vigueur).

7. Le/la locataire s'engage à utiliser le véhicule dans des conditions normales d'utilisation dans le respect des textes en vigueur et notamment le code de la

route ou toute réglementation applicable à la circulation et aux véhicules dans le pays visité. Le/la locataire ne doit pas utiliser ou permettre l'utilisation du véhicule dans les cas suivants sous peine d'exclusion aux garanties d'assurance (dans les limites prescrites par la législation applicable et sans préjudice des assurances notamment responsabilité civile de l'utilisateur le cas échéant) :

- pour toute activité des transports de voyageurs rémunérée ou exécutée à titre professionnel, sauf dans le cadre du covoiturage pratiqué à titre individuel. Dans ce dernier cas de figure, le locataire s'engage à porter l'entière responsabilité du véhicule et de ses équipements. Sauf dans le cadre du covoiturage, au sens de l'article L3132-1 du code des transports, pratiqué à titre individuel. Dans ce dernier cas de figure, le conducteur s'engage à porter l'entière responsabilité du véhicule et de ses équipements.
- pour propulser ou tracter tout véhicule, remorque ou autre objet, sauf véhicule équipé spécifiquement par l'opérateur ;
- pour tout essai, course automobile, compétition ou reconnaissance de rallye ;
- en dehors des zones carrossables ;

- sous l'emprise d'un état alcoolique ou sous l'effet d'éléments absorbés qui modifient les réflexes indispensables à la conduite ;
- pour charger des matériaux susceptibles de détériorer le véhicule, tels que des matières inflammables, explosives, des produits radioactifs ou autres produits susceptibles de détériorer le véhicule ;
- pour charger le véhicule au point de le mettre en surpoids ;
- à toutes fins illicites.

8. Le/la locataire a la garde juridique du véhicule et en est responsable. Il/elle s'engage, hors des périodes de conduite, à le stationner en lieu sûr, à fermer le véhicule à clé et s'il y a lieu, à activer l'alarme et à verrouiller l'antivol. L'opérateur n'est pas responsable de la perte ou des dommages atteignant les objets laissés à bord du véhicule. Le/la locataire s'engage à communiquer à l'opérateur sans délai toute perte de clé ou de carte. Le/la locataire n'a pas le droit de faire reproduire les clés ou la carte.

#### Article 7 – CARBURANT ET RECHARGE ELECTRIQUE

1. Les dépenses de carburant étant incluses dans les tarifs d'utilisation du véhicule, le/la locataire s'engage à restituer le véhicule avec au moins un quart du réservoir de carburant rempli.

2. Si à la restitution du véhicule, il reste moins d'un quart dans le réservoir de carburant, le/la locataire doit lui/elle-même faire le plein. Pour satisfaire cette obligation, le/la locataire peut régler soit avec la carte carburant présente dans le véhicule et dédiée à lui seul, soit en avançant la somme qui lui sera remboursée sous forme d'avoir. Cette demande de remboursement doit être faite dans le mois suivant l'utilisation du véhicule par la remise de la facture détaillée originale datée mentionnant l'achat, le montant de la TVA et le type de carburant. Si ces critères ne sont pas remplis le remboursement ne pourra être effectué.

3. Les modalités de remboursement sont similaires à celles précisées à l'article 7.2 en cas d'avance des frais par le/la locataire pour la recharge d'un véhicule électrique en itinérance.

4. Si toutefois le/la locataire rendait le véhicule avec moins d'un quart du réservoir des pénalités lui seront appliquées (cf. tarifs en vigueur).

L'utilisation frauduleuse de la carte carburante ou du/des badges de recharge, notamment pour un véhicule non loué, pourra entraîner à la discrétion de l'opérateur, la résiliation du contrat, l'exigibilité des sommes dues en carburant et l'engagement de toute procédure adéquate, y compris pénale.

5. Si le/la locataire constate que le véhicule est sous le quart du réservoir au début de sa location, il/elle est tenu d'en informer l'opérateur par tous moyens mis à sa disposition. Il pourra être convenu d'un commun accord de déplacer la réservation sur un autre véhicule disponible. Si cependant le/la locataire conserve le véhicule initialement souhaité, il/elle s'engage à le restituer avec au moins le quart du réservoir de carburant.

6. En cas de panne de carburant, le/la locataire est responsable des détériorations causées au système d'alimentation ou au moteur du véhicule. Le remorquage ainsi que les frais résultants de la panne sont à sa charge exclusive (exclusion d'assurance, dans les limites prescrites par la législation applicable et sans préjudice des assurances notamment responsabilité civile de l'utilisateur le cas échéant).

7. En cas d'erreur, par le/la locataire, sur le remplissage du réservoir, les frais de carburant, de vidange du réservoir, de nettoyage des circuits d'alimentation et éventuels remplacements de pièces endommagées ou détériorées, et de remorquage sont à sa charge exclusive (exclusion d'assurance).

8. La perte de la carte de carburant ou du/des badges de recharge des véhicules électriques entraînera la facturation de son coût de remplacement ainsi que des frais de gestion (cf. tarifs en vigueur).

#### Article 8 – VEHICULES ELECTRIQUES

1. Il est de la responsabilité du locataire de prendre connaissance auprès de l'opérateur des procédures liées au fonctionnement des véhicules électriques et en particulier de l'utilisation devant être faite du/des câbles de recharge. Tous manquements aux procédures qui lui auront été communiquées seront opposables au locataire.

2. Pendant toute la durée de la réservation, le locataire est responsable du/des câbles de recharge amovibles si le véhicule en dispose. Toute dégradation ou disparition de ce/ces câble.s du fait du locataire lui sera facturée aux frais réels majorés des pénalités et frais de gestion.

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

En partant avec le véhicule, le/la locataire accepte expressément le niveau de charge et d'autonomie du véhicule tel qu'affiché par ce dernier lors de la prise en main par le locataire. Le locataire comprend et accepte expressément que la tenue de la charge du véhicule est dépendante du modèle du véhicule et de facteurs extérieurs indépendants de l'opérateur, tel que la température extérieure, le type de conduite, le type de route empruntée, etc..

4. Si le/la locataire constate que le véhicule n'est pas correctement chargé au début de sa location, il/elle est tenu-e d'en informer l'opérateur. Il pourra être convenu d'un commun accord de déplacer la réservation sur un autre véhicule



disponible.

Si cependant le/la locataire conserve le véhicule initialement réservé, il/elle désengage l'opérateur de sa responsabilité.

5. Si le véhicule loué doit être rechargé sur une borne, le/la locataire est tenu de lancer la recharge après son utilisation pour le conducteur suivant. En cas d'utilisation de la mauvaise carte de recharge, les frais engendrés pourront être refacturés au client selon les frais réels. En cas de problème empêchant la remise en charge correcte du véhicule à la fin de l'utilisation, le/la locataire doit prévenir sans délai l'opérateur par téléphone, seule habilité à autoriser la fin de la location sans recharge. Si le/la locataire rend le véhicule sans lancer correctement la charge, et sans validation préalable de l'opérateur, des pénalités lui seront appliquées (cf. tarifs en vigueur).

6. En cas de panne en cours de location pour cause de batterie vide, le/la locataire doit, dans l'heure suivant la connaissance par le locataire de la survenue de la panne, en informer l'opérateur qui décidera de la marche à suivre. Le/la locataire est responsable de tous les frais résultant d'une telle panne résultant de son fait, qui lui seront refacturés au réel sans bénéfice de l'assurance ni de la franchise (détériorations causées au véhicule, remorquage, frais de taxi, frais de dépannage et de recharge). En cas de retour de réservation

retardé, des pénalités seront également appliquées ainsi que des frais de gestion (cf. tarifs en vigueur).

7. Lors de sa réservation le/la locataire doit indiquer avec soin le nombre prévisionnel de kilomètres car le temps de charge qui suit sa réservation en dépend (en cas d'écart de plus de cinquante (50) kilomètres entre le nombre de km prévisionnel et le réel, la pénalité visée en annexe à ce titre s'appliquera).

#### Article 9 – DUREE DE LA LOCATION ET RESTITUTION

1. Le véhicule doit être restitué, feux éteints, portes et coffre verrouillés, fenêtres, toit et trappe à carburant fermés au plus tard à l'heure et à la date prévues lors de la réservation ou de sa prorogation, heure de l'opérateur étant présumée faisant foi, sauf preuve contraire apportée par tous moyens par le/la locataire.

2. En cas de retard, le/la locataire doit immédiatement avvertir le centre d'appel par téléphone. Il lui sera indiqué si le retard impacte l'usage du véhicule par un autre utilisateur. Les frais supplémentaires qui découlent d'un retard à la charge du/de la locataire retardataire dans les cas où le locataire n'a pas prolongé, ou n'a pas pu prolonger la réservation du fait de la location ultérieure du véhicule par un autre locataire sont détaillés en Annexe aux présentes. Ces frais supplémentaires ne sont pas mis en compte si le/la locataire n'a commis aucune faute et que le retard résulte d'un cas de force majeure défini par la loi.

3. Au-delà de 4 heures de retard, sans nouvelles du/de la locataire, l'opérateur se réserve le droit de déposer plainte.

4. Lorsque l'ensemble des documents, équipements et accessoires fournis avec le véhicule ne sont pas tous restitués ou restitués dans un état dégradé empêchant la bonne utilisation du véhicule, celui-ci est mis hors service et le temps d'immobilisation du véhicule est à la charge du/de la locataire. Ce/cette dernière est tenu.e de régler, outre le montant de la location tenant compte de cette prorogation, les frais de reconstitution desdits documents ou de remise en état des équipements et accessoires ainsi que des frais de gestion (cf annexes).

5. Chaque véhicule a sa place qui lui est attribuée, sur laquelle le locataire s'engage à restituer le véhicule en fin de location. Dans le cas contraire, une charge supplémentaire est facturée (cf. tarifs en vigueur). Afin de garantir au locataire la disponibilité de la place attribuée, l'opérateur pourra y mettre un mécanisme de type arceau, plot ou chaîne, que le locataire s'engage à mettre en place au départ de sa location. En cas d'omission de mise en place du mécanisme (arceau, plot ou chaîne) en début de location par le locataire ou si la place fait l'objet d'un arrêté permanent ou ponctuel interdisant le stationnement dans les prochaines 24h ouvrées, l'opérateur ne saurait être tenu pour responsable de la non-disponibilité de la place attribuée. En cas d'impossibilité de garer le véhicule à sa place, le/la locataire a l'obligation de stationner le véhicule sur un emplacement régulier à proximité (hors zones bleues et zones de stationnement limité, parking, stationnement réservé ou faisant l'objet d'un arrêté permanent ou ponctuel interdisant le stationnement dans les prochaines 24H de payer les frais de stationnement induits et de prévenir immédiatement l'opérateur ou le centre d'appel en indiquant le lieu de stationnement du véhicule. L'opérateur remboursera au locataire les frais de stationnement ainsi engagés sur présentation d'un justificatif. En revanche, l'opérateur ne peut être tenu responsable des frais consécutifs à un stationnement irrégulier du véhicule (contravention, mise en fourrière, ...). Ces frais resteront à la charge exclusive du/de la locataire ayant stationné le véhicule.

6. Le/la locataire s'engage à restituer le véhicule dans un état de propreté acceptable. En cas de restitution d'un véhicule anormalement sale (papiers, miettes, déchets, poils d'animaux, mégots ou cendres de cigarettes laissées à l'intérieur du véhicule, traces de salissure importantes non liées aux intempéries, quantités importantes de sable, boue, odeurs incommodes, etc.) des frais de nettoyages sont facturés au/à la locataire (cf. tarifs en vigueur).

7. A la restitution du véhicule, le/la locataire s'engage à laisser les clés dans le boîtier prévu à cet effet, la carte carburante et les papiers du véhicule dans la boîte à gants, le cas échéant la carte de parking et/ou la clé/télécommande de l'arceau dans le véhicule.

8. Le/la locataire est responsable du véhicule, de ses papiers administratifs, de ses accessoires, ainsi que des clés pendant toute la durée de l'utilisation et jusqu'à sa restitution complète sauf cas de force majeure.

9. Le véhicule en boucle est considéré comme restitué lorsqu'il stationne à son emplacement habituel ou à l'emplacement autorisé le plus proche de la place initiale en cas d'indisponibilité de l'emplacement initial, correctement verrouillé, contact coupé ou moteur éteint et que l'ensemble des papiers, clés, télécommandes et cartes (parking, carburant) sont rangés à l'emplacement prévu.

#### Article 10 - RESPONSABILITE DE L'OPERATEUR

1. L'opérateur s'engage à proposer à la location au/à la locataire des véhicules en bon état de marche et de propreté et à vérifier régulièrement l'état de son

parc de véhicules. Les opérations d'entretien courant sont effectuées ou sous-traitées en dehors des périodes de location des véhicules.

2. Le bon fonctionnement du service d'autopartage est dépendant du respect des horaires de réservation par les locataires. Par conséquent, il est possible qu'un véhicule réservé ne soit pas disponible. Dans cette hypothèse, l'opérateur s'engage cependant à proposer au/à la locataire un autre véhicule (i) présentant des caractéristiques au moins équivalentes au véhicule réservé et aux mêmes conditions financières ou (ii) de catégorie inférieure au véhicule initialement réservé par le/la locataire et à des conditions financières préférentielles. En tout état de cause, l'opérateur pourra s'exonérer de toute responsabilité s'il démontre que la situation résulte d'un cas de force majeure tel que défini par la loi ou les tribunaux.

3. L'opérateur n'est pas responsable des dommages subis par le/la locataire ou toute personne utilisant le véhicule à quelque titre que ce soit, hors le cas où la responsabilité de l'opérateur est présumée du fait de l'application d'un régime légal de responsabilité applicable, auquel cas il appartiendrait à l'opérateur de rapporter la preuve que les conditions de mise en œuvre de sa responsabilité ne sont pas réunies.

4. Dans l'hypothèse où la responsabilité de l'opérateur serait engagée, le/la locataire ne pourra réclamer des dommages et intérêts qu'à hauteur des préjudices directs qu'il/elle sera en mesure de démontrer avoir subis. 5. Accès et fonctionnement du site rennesmetropole.citiz.fr et appli citiz.coop : Le site et l'appli reposent sur des technologies développées par des tiers.

L'opérateur s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer un accès continu au site et à l'appli. Toutefois, en vue d'assurer la maintenance technique du site, l'accès pourra être interrompu ponctuellement. Dans la mesure du possible, le site s'efforcera d'en avertir ses utilisateurs. A l'exception de tout manquement à son obligation de moyen de proposer des véhicules à la location, l'opérateur décline toute responsabilité en cas d'un éventuel préjudice qui pourrait résulter de l'indisponibilité du site. L'opérateur décline toute responsabilité en ou d'un cas de problème de connexion au site lié aux moyens techniques utilisés par le locataire (notamment, l'utilisation du réseau Internet). L'opérateur n'est pas responsable de toute perte ou dommage pouvant résulter de la perte ou de l'usage frauduleux des mots de passe, code PIN, identifiants du/de la locataire.

#### Article 11 - RESPONSABILITE DU LOCATAIRE

1. La mise à disposition du véhicule est consentie exclusivement au/à la locataire ou aux conducteurs supplémentaires inscrits sur le contrat. Le/la locataire est responsable du véhicule et de ses accessoires pendant toute la durée de la réservation et ce jusqu'à sa restitution complète (cf. art. 6 et 8). Toute dégradation, dégât ou défaillance survenant sur le véhicule durant la location sont de la responsabilité du/de la locataire, sauf si le/la locataire démontre que cette dégradation, dégât ou défaillance résulte d'un cas de force majeure tel que défini par la loi ou les tribunaux.

2. Le/la locataire s'engage à prendre soin du véhicule et est responsable des dommages et dégradations consécutives à sa maladresse, sa négligence, sa faute ou relatives à une utilisation non conforme.

Toute négligence du locataire survenue durant la location entraînant une intervention de l'équipe de l'opérateur est également de la responsabilité du/de la locataire (ex. plafonnier ou feux non éteints entraînant une panne de batterie, ...). Toute intervention de l'équipe de l'opérateur en cas de négligence du/de la locataire peut être facturée selon les tarifs en vigueur.

Les dégradations subies par le véhicule du fait du locataire autre que l'usure normale sont de la responsabilité du/de la locataire et restent à sa charge.

3. Le/la locataire s'engage à informer l'opérateur de toute défaillance, dégât ou anomalie dont il/elle a connaissance sur le véhicule et à ne pas l'utiliser s'il ne présente pas les conditions de sécurité normales.

4. En cas de survenance d'un accident, le/la locataire s'engage à recueillir les informations nécessaires, notamment à remplir un constat, et à collaborer avec l'opérateur. Il/elle s'engage également à informer dans les plus brefs délais l'opérateur en cas d'intervention par les forces de l'ordre sur un véhicule à l'occasion de son utilisation.

5. Le/la locataire est redevable du paiement des péages, redevances et autres frais de stationnement durant sa location.

6. Le/la locataire répond des conséquences des infractions au code de la route, ou à la législation routière du lieu de circulation, qu'il/elle commet. 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.

7. La perte de points sur le permis de conduire subséquente à toute infraction reste exclusivement imputée au/à la locataire.

8. En cas de contraction d'un forfait post-stationnement (FPS), le locataire est tenu de le régler à la constatation du FPS sur le pare-brise, sous un délai de 3 jours. A défaut, l'opérateur recevra un FPS majoré qu'il refacturera au locataire. Si le/la locataire entend contester l'application du forfait post-stationnement, il formera le recours administratif préalable obligatoire prévu à l'article L2333-87 du Code Général des Collectivités Territoriales sur la base d'un pouvoir signé par l'opérateur. Si ce recours est rejeté, il ne saisira la Commission du contentieux du stationnement payant qu'après accord de l'opérateur. En cas de défaillance du locataire dans la mise en œuvre de la procédure de contestation, il s'engage à rembourser à l'opérateur toute sommes due par lui in fine.

#### Article 12 - FACTURATION

1. Une annexe des tarifs en vigueur est jointe aux présentes conditions. Les tarifs comprennent l'assurance, l'entretien, la location des emplacements réservés et le carburant nécessaire aux déplacements réalisés. 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, alinéa 1. et 2., ci-après.

2. Le/la locataire est redevable :

- de l'abonnement le cas échéant,
- des frais de location se rapportant à la durée de la location et au kilométrage parcouru calculés aux taux et tarifs en vigueur,
- de tous les frais de location pour le/la conducteur/trice supplémentaire, et/ou de tous les autres suppléments ou frais divers applicables aux taux et tarifs en vigueur (cf. tarifs en vigueur) conformément aux options souscrites aux termes du contrat par le locataire,

- le cas échéant, de tous les frais liés à une utilisation non conforme du véhicule et/ou au non-respect des procédures telles que définies par les présentes conditions (abandon, défaut d'état des lieux, non-respect du minimum de carburant ...) dont le locataire serait responsable conformément aux dispositions du droit applicable et des présentes,

- de tous les impôts, redevances ou taxes afférents à la location ou tout montant facturé par l'opérateur à titre de remboursement de ces impôts, redevances et taxes,
- de toutes les contraventions résultant d'une infraction commise par le/la locataire à quelque titre que ce soit, ainsi que de tous les frais liés à des poursuites judiciaires,
- des frais de remplacement, de réparation et/ou d'immobilisation du véhicule endommagé ou volé, des frais de réparation non couverts par les assurances (cf. art. 6, art. 7, art. 13.7), des pneumatiques, des autres frais liés à l'immobilisation du véhicule, de la franchise, et des frais d'entreposage, ainsi que du forfait "frais de dossier", sauf dans les cas où la responsabilité d'un tiers identifié est établie.

En cas de détérioration d'un pneumatique, le remplacement du train (et non uniquement le pneumatique endommagé) peut être effectué et sera alors facturé au locataire, sauf si la responsabilité d'un tiers identifié est établie ou si la détérioration résulte d'une cause accidentelle ou indéterminée

3. La facturation est établie par l'opérateur grâce à un système informatisé et automatisé installé dans les voitures.

4. La facturation est faite au trajet en ce qui concerne les locations,

mensuellement pour un abonnement éventuel et ponctuellement pour les frais relatifs à un sinistre.

5. Concernant la facturation au trajet, la validation d'une location est soumise à l'enregistrement d'une empreinte bancaire sur la carte bancaire du locataire, du montant correspondant au coût estimé du trajet incluant le coût horaire et le coût kilométrique. La validation d'une location excédant 5 jours est soumise au prépaiement du coût estimé du trajet incluant le coût horaire et le coût kilométrique.

6. En application de l'article 1231-5 du code civil, en cas de défaut de règlement avéré, le/la locataire devra régler, une indemnité fixée forfaitairement à 20 % du montant dû par le/la locataire, et ce, à titre de clause pénale (par rappel, par application de l'article 1231-5 du code civil, le juge peut, même d'office, modérer ou augmenter la pénalité convenue si elle est manifestement excessive ou dérisoire). Les droits de location du/de la locataire sont suspendus jusqu'à la régularisation de sa situation. Pour les utilisateurs abonnés, les frais d'abonnement sont maintenus pendant une durée de deux mois.

#### Article 13 – ASSISTANCE 24H/24

1. L'opérateur 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 véhicule, demander l'enregistrement, la prolongation, la modification, l'annulation d'une réservation ou autre précision concernant l'usage du service.

2. En cas d'accident ou de problème mécanique lié à un usage normal du véhicule et immobilisant celui-ci, le/la locataire doit faire appel au service d'assistance de la centrale d'appel du réseau Citiz, disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Le numéro de téléphone figure sur le support remis au locataire. Les frais de remorquage et de réparation du véhicule sur route sont pris en charge par l'assistance dans les limites et les conditions définies ci-dessous : En cas d'impossibilité de fournir le véhicule réservé, l'opérateur met à disposition un véhicule disponible à la station d'autopartage de l'opérateur la plus proche et prend en charge le mode de transport aller (transports en commun, taxi...). Dans la limite de 25 € après accord par l'opérateur.

L'assistance en cas de panne, d'accident, d'incendie, de vol ou de tentative de vol comprend : l'organisation du remorquage ou du dépannage du véhicule jusqu'à l'atelier du représentant agréé le plus proche, la prise en charge des frais d'attente du véhicule, la poursuite du voyage ou le retour au domicile dans les limites suivantes : hébergement à concurrence d'1 nuit et un maximum de 70 € TTC, train, taxi, sont mis à disposition pour la poursuite du voyage et la récupération du véhicule réparé jusqu'à un maximum de 150 € TTC. Dans tous les cas, le/la locataire doit prendre contact avec l'opérateur avant d'engager toute dépense.

En cas d'accident, outre les dispositions prévues à l'article 14 infra, le/la locataire s'engage à sécuriser le véhicule et à informer les secours en cas de personnes blessées.

#### Article 14 – ASSURANCES

1. L'opérateur se charge de la souscription et du paiement régulier des cotisations pour les assurances « responsabilité civile » et « tous risques » avec application d'une franchise.

En vertu de l'article 211-1 du code des assurances, la « responsabilité civile » couvre les dommages occasionnés aux passagers et aux tiers : le plafond d'indemnisation est illimité pour les dommages corporels et fixé à 1 000 000 € pour les dommages matériels et immatériels consécutifs. Une garantie corporelle du conducteur est souscrite à hauteur de 250 000 €. En cas de conduite du véhicule par le conducteur supplémentaire ou occasionnel enregistré au contrat, les bénéfices de l'assurance sont transférés à cette personne. En cas de conduite du véhicule par une personne non déclarée même en présence du/de la locataire, la personne responsable supportera l'ensemble des frais liés au sinistre et à ses conséquences. L'assurance souscrite en couvre pas les dommages et sinistres causés par un conducteur non déclaré. Aucune limite ne sera appliquée.

2. La franchise d'assurance est obligatoire pour le/la locataire. Elle s'applique pour les garanties « vol », « dommage par accidents », « bris de glace », « actes de vandalisme », « forces de la nature » et « incendie ». Un rachat partiel de la franchise est possible à condition de n'avoir occasionné aucun sinistre responsable chez un opérateur du réseau CITIZ. Le montant du rachat partiel de franchise est conditionné par l'ancienneté de l'obtention du permis de conduire. Le montant des franchises et de l'option rachat partiel de franchise est défini dans l'annexe tarifaire du contrat. Le montant des franchises peut évoluer en cas de sinistre. En cas de souscription à l'option de rachat partiel de

franchise, la présence d'un jeune conducteur sur le contrat entraîne l'application des conditions spécifiques prévues pour les jeunes conducteurs. Ces conditions, incluant notamment le montant de la franchise et ses modalités d'application, priment sur celles de l'option de rachat partiel de franchise standard.

3. En cas de sinistre responsable ou sans tiers identifié (à l'exclusion des cas de perte de la garde (usage, contrôle et direction) ou de force majeure), le/la locataire est redevable du montant des réparations à concurrence de la franchise, auquel s'ajoutent des frais de dossier et des frais d'immobilisation. Ces montants font l'objet d'une facturation annexe.

4. Le/la locataire pourra être tenu.e pour responsable de tout dommage causé volontairement ou par négligence au véhicule, ainsi qu'aux équipements installés à bord (installations d'accès, de verrouillage et de calcul de trajet notamment) ou à l'extérieur du véhicule (arceaux de protection des places, totems ou éléments du système embarqué appartenant à l'opérateur).

5. Il est rappelé qu'en toutes occasions les assurances ne couvrent pas les cas suivants :

- dommages causés intentionnellement par le/la locataire ou résultant de sa faute dolosive ;
- dommages résultant du stationnement ou circulation sur des terrains aéroportuaires ;
- dommages survenus lorsque le conducteur n'a pas l'âge requis ou ne peut justifier d'être titulaire d'un permis de conduire en état de validité ;
- dommages causés par des matières inflammables ou explosives transportées dans le véhicule ;
- dommages causés lors du transport du véhicule par voie fluviale, maritime, aérienne ou terrestre ;
- dommages subis par le conducteur consécutif à une conduite sous l'emprise de l'alcool ou de stupéfiants, à la participation à un délit intentionnel ou à un crime, à la participation à des acrobaties, tentatives de records ou une tentative de suicide ;
- utilisation d'un carburant inapproprié pour le véhicule utilisé ;
- panne de carburant ;
- remplacement du train de pneumatiques en cas de détérioration d'un ou plusieurs pneumatiques en dehors d'une usure normale ;
- clé ou support perdu ;
- fausse déclaration ou absence de déclaration sur les circonstances d'un sinistre ;
- dommages survenus sous l'axe des roues ;
- faute relevant d'une violation grave du code de la route ou d'un délit relatif à la conduite, au stationnement ou à l'utilisation générale du véhicule ;
- violation des termes des présentes ;
- violation des dispositions légales et réglementaires applicables en termes de conduite d'un véhicule ;
- le vol ou les dommages causés à tous biens et valeurs quelconques transportés ou laissés par le/la locataire ou par toute autre personne dans le véhicule pendant la durée de la location ou après la restitution du véhicule à l'opérateur. Le/la locataire s'engage donc à ne laisser dans le véhicule aucun objet de valeur quel qu'il soit.

Et que tous les frais et conséquences engendrés par ces situations restent à la charge et à la responsabilité entière du/de la locataire.

- dommages subis par le véhicule assuré sont exclus lorsque celui-ci est transporté par voie fluviale, maritime, aérien ou terrestre sauf en cas de perte totale survenant au cours d'un transport effectué en France Métropolitaine et dans les pays de l'Union Européenne.

- dommages causés au véhicule assuré par un animal de compagnie sous la responsabilité du locataire (intérieur et extérieur)

6. En cas de catastrophe naturelle, telle que définie par la loi, seul le montant défini par arrêté ministériel est facturé au/à la locataire.

7. Une copie du mémo d'assurance est rangée dans le véhicule.

Option de rachat partiel de franchise – Jeune conducteur

#### Article 15- SINISTRES

1. Dans tous les cas de sinistres, le/la locataire s'engage, sous peine d'être déchu.e du bénéfice des garanties de l'assurance à :

- En cas d'accident impliquant des blessés, pour le/la locataire en état physique de le faire, à prévenir immédiatement les autorités de police ou de gendarmerie et l'opérateur. Il devra en outre informer l'opérateur de toute intervention des services de police consécutive au sinistre, même en l'absence de blessés.

- A informer l'opérateur immédiatement et au plus tard conformément à l'article L113-2-4 du Code des assurances dans un délai de 5 jours ouvrés suivant la date de l'événement, ramené à 2 jours en cas de vol.

- En cas d'accident avec ou sans tiers, à rédiger lisiblement, même en cas de seuls dégâts matériels, un constat amiable détaillant les circonstances de l'accident contresigné, le cas échéant, par le ou les conducteurs du ou des autres(s) véhicule(s) impliqué(s) dans l'accident. Et à indiquer les coordonnées du garage où le véhicule est immobilisé s'il y a eu remorquage.

En cas d'incendie ou de vol ou détérioration du véhicule ou des équipements installés à bord (installations d'accès, de verrouillage et de calcul de trajet notamment) ou à l'extérieur du véhicule (arceaux de protection des places, totems, accessoires du véhicule ou éléments du système embarqué appartenant à l'opérateur) pendant sa location, le/la locataire s'engage à effectuer une déclaration officielle aux autorités de police ou de gendarmerie sous 48 heures à partir de la découverte du sinistre. Et à rédiger une déclaration manuscrite précisant la date, le lieu, les circonstances et les dommages occasionnés. Seul le/la locataire peut procéder à cette déclaration.

- En cas de bris de glace, à faire une déclaration manuscrite.

2. Dans le cas où un vol ou une détérioration par un tiers est imputable au locataire, le/la locataire sera redevable de la franchise d'assurance ou du montant des réparations à concurrence de la franchise.

3. S'ils sont toujours en possession du locataire, les clés et documents afférents au véhicule doivent être restitués à l'opérateur.

4. La remise d'un constat ou d'une déclaration écrite circonstanciée à l'opérateur est obligatoire, même en l'absence de tiers. A défaut, lors de la restitution du véhicule ou au plus tard dans les 48 heures suivant la demande qui lui est adressée à cet effet par l'opérateur, le/la locataire perd tout droit à la couverture de la garantie susmentionnée et est redevable du montant total



de la réparation du véhicule ou de son coût de remplacement nonobstant les dispositions relatives à la franchise.

5. Toute fausse déclaration sur la nature, les causes, les circonstances ainsi que les conséquences du sinistre ou toute utilisation de moyens frauduleux ou de documents inexacts priverait le/la locataire de tout droit à garantie, pour ce sinistre, si sa mauvaise foi est établie et l'exposerait à des poursuites pénales.

6. Aucune reconnaissance de responsabilité n'est opposable à l'opérateur et à ses assureurs, sauf preuve rapportée.

7. Le/la locataire s'engage à coopérer dans le cadre de toute enquête et/ou procédure légale avec l'opérateur et ses assureurs.

#### Article 16 - RÉSILIATION

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](mailto: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).

2. Par ailleurs, dans l'hypothèse où l'opérateur souhaite modifier le présent contrat le/la locataire bénéficie 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.

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,
- 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.

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.

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

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.

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 17 - TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de l'exécution du présent contrat de location, l'opérateur traite des données à caractère personnel concernant le/la locataire et, le cas échéant, ses conducteurs désignés. Ce traitement est réalisé conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

L'opérateur renvoie le/la locataire à la **Politique de confidentialité** en vigueur, laquelle précise de manière exhaustive :

- les catégories de données collectées ;
- les finalités et bases légales des traitements ;
- les durées de conservation ;
- les destinataires éventuels ;
- les mesures de sécurité mises en œuvre ;
- les droits des personnes concernées et les modalités de leur exercice.

Le/la locataire est invité(e) à consulter cette Politique de confidentialité présente dans le contrat et accessible sur le site de l'opérateur. Pour toute demande relative à l'exercice de ses droits (accès, rectification, opposition, effacement, limitation, portabilité), le/la locataire peut contacter : **CITEDIA METROPOLE – CITIZ RENNES METROPOLE** - 6, place des Colombes – 35000 Rennes ou [dp@citedia.com](mailto:dp@citedia.com)

Le/la locataire conserve la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

#### Article 18 - MODIFICATIONS

1. L'opérateur se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de location, ainsi que ses tarifs et annexes.

2. 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.

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

4. En cas d'augmentation de plus de 10 % du coût du carburant dans une période de deux mois, les tarifs sont modifiables avec un préavis de 7 jours.

5. 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.

#### Article 19 - ÉLECTION DE DOMICILE

Pour l'exécution des présentes, les parties font élection de domicile en leur domicile ou siège social respectif énoncé en tête des présentes.

#### Article 20 - LITIGES ET CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPÉTENCE

Les différends qui viendraient à se produire entre l'opérateur et le/la locataire à propos de la validité, l'interprétation, l'exécution ou la cessation du présent contrat peuvent être soumis, avant toute procédure judiciaire et après tentative amiable écrite, à la médiation par une personne choisie d'un commun accord par les parties, en vue de rechercher une solution amiable, sous réserve de respecter les conditions prévues à l'article L612-2 du Code de la consommation.

A cet effet, la partie la plus diligente qui souhaitera avoir recours au processus de médiation en informera l'autre partie. L'opérateur désigne le Médiateur de Mobiliens à l'effet d'organiser la médiation : contact sur Médiateur-Mobiliens ([mediateur-mobiliens.fr](mailto:mediateur-mobiliens.fr)), par courrier 43 bis route de Vaugirard - CS 80016 - 92197 Meudon CEDEX ou par mail : [mediateur@mediateur-mobiliens.fr](mailto:mediateur@mediateur-mobiliens.fr). Le consommateur peut également saisir tout médiateur de son choix, pour autant qu'il respecte les conditions fixées au Titre Premier du Livre VI de la partie législative du Code de la consommation (articles L616-1 à L616-3).

Les parties auront la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat, de se faire assister par toute personne de leur choix ou de solliciter l'avis d'un expert.

La loi applicable est la Loi française. Pour tout litige entre l'opérateur et le/la locataire qui n'aurait pu être réglé à l'amiable, en application de l'article R631-3 du Code de la consommation, le/la locataire peut saisir à son choix l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile (Tribunal du domicile ou du siège social du défendeur, juridiction du lieu de livraison effective de la chose ou du lieu de l'exécution de la prestation de service) ou la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

#### Article 21 - INVALIDITÉ

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

#### POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

##### Art 1.1. Contexte

La protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel est un droit fondamental dont le régime juridique a été considérablement renforcé tant par le Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD) que par la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Citédia Métropole veille en permanence, en sa qualité de responsable de traitement, à la protection des données à caractère personnel et au respect des obligations qui s'imposent à elle pour la collecte, l'utilisation et la conservation de ces données.

Dans un souci de transparence et de strict respect de ses obligations, Citédia Métropole a adopté la présente politique de confidentialité afin d'informer l'ensemble des personnes concernées des principes d'utilisation et de protection des données à caractère personnel collectées qu'elle met en œuvre.

##### 1.2. Fonction

Cette politique de confidentialité a pour rôle de présenter les engagements de Citédia Métropole dans la mise en œuvre du service d'autopartage en matière de traitement des données personnelles des visiteurs du site internet, prospects et clients. Elle doit permettre de comprendre quelles informations

sont collectées, comment elles sont utilisées, selon quelles modalités elles sont traitées, et comment exercer ses droits.

### 1.3. Objectifs

Ce document vise à présenter ces informations de manière concise, transparente, compréhensible et aisément accessible conformément aux principes de transparence prévus par la réglementation. Il a pour but de permettre à chacun de comprendre facilement dans quelles conditions ses données personnelles sont traitées.

### Art 2. Références

Citédia Métropole s'engage à respecter les dispositions :

- Du Règlement Européen (UE) n° 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel ;
- de la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles ;
- De la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par différents décrets dont le décret n° 2019-536 du 29 mai 2019.

### Art 3. La politique de confidentialité

#### 3.1. Article 1 : le responsable de traitement

Les données à caractère personnelles sont traitées par Citédia Métropole, société publique locale (SPL) au capital de 800 000 euros dont le numéro d'immatriculation est le RCS RENNES 823 513 098.

#### 3.2. Article 2 : la collecte des données à caractère personnel

Citédia Métropole informe les personnes concernées par les traitements de données à caractère personnel qu'elle met en œuvre lors de chaque collecte de données via des mentions d'information.

#### 3.3. Article 3 : l'utilisation des données à caractère personnel

Lorsque Citédia Métropole est amenée à traiter des données, elle le fait pour des finalités spécifiques, en effet chaque traitement de données mis en œuvre est déterminé par une finalité légitime, déterminée et explicite.

Citédia Métropole s'engage à ne collecter et traiter que des données adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est strictement nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

3.4. Article 4 : les données à caractère personnel traitées par Citédia Métropole On entend par données à caractère personnel toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres.

Les données à caractère personnel peuvent être recueillies directement auprès de la personne concernée. Mais ces données peuvent également être recueillies de manière indirecte.

Les catégories de données à caractère personnel ainsi recueillies par Citédia Métropole sont :

- Données d'identification : prénom, nom, adresse postale, numéro de téléphone personnel, adresse électronique personnelle, numéro client, identifiants.
- Données liées à la vie personnelle : permis de conduire, pièces d'identité, factures (nom, prénom, adresse postale, date et heure de location et nombre de km parcourus), justificatifs de tarifs préférentiels (attestation employeur, attestation de logement, carte étudiante, abonnement STAR, numéro carte Korrigio), données liées aux restrictions de conduite, données liées aux infractions et recouvrement des amendes.
- Données liées à la vie professionnelle : fonctions exercées, numéro de téléphone professionnel, adresse électronique professionnelle.
- Données bancaires : RIB (uniquement clients professionnels), numéro de carte bancaire (crypté).
- Données technologiques : adresse IP, identifiant de l'appareil, type de navigateur, système d'exploitation, identifiants d'appareils portables, données de géolocalisation, pages web visitées.

#### 3.5. Article 5 : les bases juridiques et les finalités des traitements des données à caractère personnel

#### 3.6. Article 6 : les destinataires des données à caractère personnel

Vos données à caractère personnel sont traitées par les personnes habilitées de Citédia Métropole et peuvent également être transférées à des tiers dans les cas suivants :

- Lorsque Citédia Métropole doit partager vos données à caractère personnel avec ses sous-traitants et partenaires (salariés habilités de France Autopartage, PAYZEN et e-Prunes), prestataires de service et/ou prestataires techniques ;
  - Organismes bancaires ;
  - En cas d'obligation légale ou réglementaire, ou sur demande d'une autorité administrative ou judiciaire, les données personnelles peuvent être transmises aux autorités compétentes (notamment celles chargées des infractions au Code de la route, l'ANTAI, ou tout organisme public ou privé agréé pour le traitement ou le recouvrement des amendes et forfaits de stationnement), ainsi qu'aux organismes de gestion de sinistres et aux compagnies d'assurance.
- Elles peuvent également être communiquées dans le cadre d'opérations de fusion, d'acquisition, de cession d'actifs, de changement de contrôle ou de procédure collective impliquant l'opérateur.

Dans le cadre des services d'autopartage, France Autopartage assure la conception, la maintenance et la sécurité du système d'information, traite les données pour le pilotage statistique et définit les standards de l'application du réseau Citiz.

#### 3.7. Article 7 : le transfert des données à caractère personnel

Lorsque Citédia Métropole transfère des données personnelles en dehors de l'Union européenne, elle s'assure que le pays tiers concerné dispose d'un niveau de protection jugé adéquat par la réglementation européenne (RGPD). Dans le cas contraire, Citédia Métropole s'assure que le transfert est réalisé conformément à la réglementation pour garantir la protection de ces informations.

#### 3.8. Article 8 : les durées de conservation des données à caractère personnel

Informations	Durée de conservation
--------------	-----------------------

Pour les informations relatives à nos clients	10 ans à compter de la fin du contrat
Pour les informations liées à la géolocalisation	3 mois
Pour les informations liées aux infractions et recouvrement des amendes	12 mois à compter de la date de l'infraction (45 jours en base active + archivage intermédiaire)
Pour les informations relatives à la prospection commerciale	3 ans à compter de la fin de la relation commerciale
Pour les informations relatives à nos fournisseurs, partenaires, prestataires et sous-traitants	10 ans à compter de la fin de la relation commerciale
Pour les informations liées aux obligations légales et réglementaires	10 ans

#### 3.9. Article 9 : la sécurité des données à caractère personnel

Citédia Métropole veille à mettre en œuvre les meilleures pratiques afin d'assurer la sécurité de vos données personnelles, conformément aux recommandations de la CNIL. Le système d'information de Citédia Métropole est protégé par des mesures organisationnelles, physiques et logicielles conformes à l'état de l'art notamment Mesures de sauvegarde :

- Sauvegardes régulières réalisées selon une politique rigoureuse.
- Sauvegardes chiffrées et stockées sur des sites distincts.
- Tests de restauration périodiques effectués pour vérifier l'intégrité des données.

Mesures visant à garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement :

- Application stricte du principe de moindre privilège.
- Accès individualisés, limités aux seuls besoins opérationnels.
- Utilisation d'une politique de gestion des droits et des accès.
- Mécanismes de journalisation en place pour tracer les actions et détecter les anomalies.
- Sensibilisation et habilitation des utilisateurs autorisés.

Mesures assurant de disposer de moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique :

- Mise en place d'un plan de reprise d'activité (PRA).
- Sauvegardes externalisées et chiffrées.

Mesures de protection des données pendant la transmission :

- Chiffrement des échanges via le protocole SSL (HTTPS).
- Accès filtrés et tracés via reverse proxy.
- Mesures de protection des données pendant le stockage :
- Mots de passe des utilisateurs hachés et salés avant stockage.
- Mise en œuvre de mécanismes de verrouillage de compte et de détection de comportements suspects.

Mesures relatives à la suppression des données :

- Suppression sécurisée des données selon des procédures conformes à la réglementation.

Citédia Métropole choisit ses partenaires, sous-traitants et hébergeurs en tenant compte de leur capacité à garantir la sécurité des données qui leur sont confiées ainsi qu'en s'assurant régulièrement que ses partenaires, sous-traitants et hébergeurs sont à même d'assurer cette sécurité.

Pour plus d'informations concernant :

- Notre partenaire FranceAutopartage, veuillez consulter : <https://www.citiz.coop/politique-de-confidentialite/>
- Notre sous-traitant de données à caractère personnel PAYZEN, veuillez consulter : <https://www.lyra.com/fr/guides/charte-rgpd/>
- Notre sous-traitant de données à caractère personnel e-Prunes, veuillez

Finalités	Base juridique
Gestion de la prospection commerciale	Consentement
Gestion des clients et exécution du contrat	Nécessaires à l'exécution d'un contrat ou à l'exécution des mesures précontractuelles
Gestion de la géolocalisation dans le cadre de la lutte contre le vol des véhicules	Nécessaires à l'exécution d'un contrat
Traitement des amendes et recouvrement des amendes	Obligations légales
Gestion des fournisseurs, partenaires, prestataires et sous-traitants	Nécessaires à l'exécution d'un contrat ou à l'exécution des mesures précontractuelles
Gestion des obligations légales et réglementaires	Obligations légales

consulter : <https://eprunes.flotauto.com/static/politique-confidentialite>

#### 3.10. Article 10 : les droits des personnes

##### 3.10.1 Droit d'accès

Vous avez le droit d'accéder à vos données à caractère personnel. Nous vous transmettrons une copie.

##### 3.10.2 Droit à la rectification

Vous avez le droit d'obtenir une rectification de vos données à caractère personnel dans le cas où celles-ci seraient inexactes, incomplètes ou obsolètes.

##### 3.10.3 Droit à l'effacement

Vous avez le droit d'obtenir la suppression de vos données à caractère personnel dans les situations prévues par la législation applicable en matière de protection des données (« droit à l'oubli »).

##### 3.10.4 Droit à la limitation

Vous avez le droit de demander une limitation du traitement de vos données à caractère personnel dans les situations visées par le droit applicable.

##### 3.10.5 Droit d'opposition

Vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel lorsque celles-ci ont été collectées et traitées sur la base des intérêts légitimes de Citédia Métropole en quel cas il vous appartiendra de justifier votre demande en nous expliquant votre situation particulière.

### 3.10.6 Droit à la portabilité

Vous avez le droit de disposer de la portabilité de vos données à caractère personnel lorsque celles-ci ont été collectées et traitées sur la base du consentement ou de l'exécution des mesures précontractuelles ou d'un contrat.

### 3.10.7 Droit de retirer son consentement

Vous avez le droit de retirer votre consentement au traitement de vos données à caractère personnel (sans que cela affecte la licéité du traitement) lorsque vos données personnelles ont été traitées et collectées sur la base de votre consentement.

### 3.10.8 Modalités d'exercice des droits

Ces droits peuvent être exercés par courrier auprès de **CITEDIA METROPOLE – CITIZ RENNES METROPOLE** : 6, place des Colombes 35000 à Rennes ou par courriel à l'adresse : [dpo@citedia.com](mailto:dpo@citedia.com).

Pour toute demande relative au traitement de vos données techniques relatives à l'application d'autopartage Citiz, France Autopartage peut être contacté à l'adresse : [dpo@citiz.fr](mailto:dpo@citiz.fr).

Vous pouvez consulter le site [cnil.fr](http://cnil.fr) pour plus d'informations sur vos droits.

### 3.10.9 Droit d'introduire un recours

Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL, l'autorité de contrôle.

### 3.11 Modification de la politique

Cette politique de confidentialité peut faire l'objet de mises à jour.

Date de mise à jour de la présente politique de confidentialité : janvier 2026

Date

Mention "lue et approuvé"

Signature

## Formulaire de rétractation dans le délai de 14 jours

### Modèle de formulaire de rétractation d'un contrat conclu à distance

*(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)*

Lettre à adresser en recommandé avec accusé de réception au vendeur ou par mail à l'attention de l'opérateur

#### Consommateur

Prénom et nom.....

Adresse .....

Code postal – Ville .....

#### Destinataire

Raison sociale de l'opérateur figurant sur votre contrat .....

Adresse de l'opérateur figurant sur votre contrat :.....

Code postal – Ville .....

Le ..... / ..... / ..... (Indiquez la date de conclusion du contrat), je me suis inscrit-e sur le site ou l'application de CITIZ pour bénéficier d'un service d'autopartage.

Conformément à l'article L. 221-18 du code de la consommation, par la présente, j'exerce mon droit de rétractation dans le délai de 14 jours.

Je suis informé(e) que l'opérateur remboursera tous les paiements reçus de ma part dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la rétractation à l'exception des éventuelles prestations consommées dont j'ai demandé à bénéficier, pendant le délai de rétractation, et au prorata de celles-ci.

Fait à (indiquer le lieu) ..... le (date) ..... / ..... / .....

Signature