AsYouRide
CHOISIR SA MOBILITÉ

eBikePro
Au service de l'écomobilité

ASYOURIDE BY EBIKEPRO

Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation

(C.G.A.U.) — Services de vélopartage et d'autopartage

SOMMAIRE

ARTICLE 1 — OBJET, FORMULES ET DÉFINITIONS 3
1.1 Objet et documents contractuels 3
1.2 Les trois formules 3
1.3 Définitions 3
1.4 Coordonnées de l'Opérateur 4
ARTICLE 2 — DESCRIPTION DU SERVICE 4
2.1 Ce que permet le Service 4
2.2 Disponibilité du Service 4
ARTICLE 3 — ACCÈS AU SERVICE 5
3.1 Conditions communes 5
3.2 Conditions propres aux Voitures 5
3.3 Mineurs 5
3.4 Création du Compte 5
3.5 Caractère personnel du Compte 5
ARTICLE 4 — RÉSERVATION ET UTILISATION DES VÉHICULES 6
4.1 Réservation 6
4.2 Utiliser un Vélo 6
4.3 Utiliser une Voiture 6
4.4 Incident de restitution 7
ARTICLE 5 — CONDITIONS FINANCIÈRES 7
5.1 Qui paie, selon la formule 7
5.2 Tarifs, facturation et paiement 7
5.3 Empreinte bancaire (caution) 7
5.4 Modification des tarifs 8
5.5 Droit de rétractation 8
ARTICLE 6 — RÈGLES D'UTILISATION 8
6.1 Engagements communs 8
6.2 Usages interdits pour tous les Véhicules 8
6.3 Règles propres aux Vélos 8
6.4 Règles propres aux Voitures 8
ARTICLE 7 — RESPONSABILITÉS ET ASSURANCES 9
7.1 Responsabilité de l'Utilisateur 9
7.2 Responsabilité de l'Opérateur 9
7.3 Assurance des Vélos 9
7.4 Assurance des Voitures 9
7.5 Accident, vol ou perte 9
7.6 Infractions au Code de la route 9
ARTICLE 8 — PÉNALITÉS ET FRAIS 10
8.1 Barème 10
8.2 Procédure 10
8.3 Formule Entreprise — accès offert 10
ARTICLE 9 — DURÉE, SUSPENSION ET FIN DE L'ACCÈS 11
9.1 Durée 11
9.2 Résiliation par l'Utilisateur 11
9.3 Fin du lien avec l'Organisation partenaire 11
9.4 Suspension et résiliation par l'Opérateur 11
9.5 Fin du contrat avec l'Organisation partenaire 11
ARTICLE 10 — DONNÉES PERSONNELLES 11
10.1 Rôles des intervenants 11

10.2 Finalités et bases légales....12
10.3 Destinataires et durées de conservation....12
10.4 Droits de l'Utilisateur....12
ARTICLE 11 — RÉCLAMATIONS ET LITIGES....13
11.1 Réclamations....13
11.2 Médiation de la consommation....13
11.3 Droit applicable et juridiction....13
ARTICLE 12 — DISPOSITIONS GÉNÉRALES....13
12.1 Acceptation....13
12.2 Modification....13
12.3 Preuve....13
12.4 Divers....13
ANNEXE — MODÈLE DE CONDITIONS PARTICULIÈRES....14

L'essentiel en 6 points

1. Ces CGAU s'appliquent à tous les services AsYouRide (vélos et voitures partagés), quelle que soit la formule : entreprise avec accès offert, entreprise avec accès payant, ou service public d'une collectivité.

2. Les règles propres à votre formule (prix, véhicules, zone, horaires) figurent dans les Conditions Particulières, consultables à tout moment dans l'Application.

3. Vous réservez, ouvrez et restituez les Véhicules depuis l'Application. Un vélo s'emprunte 24 heures maximum ; une voiture, pour la durée réservée.

4. Pendant l'utilisation, vous avez la garde du Véhicule. Signalez tout incident dans les 24 heures.

5. Les pénalités sont forfaitaires, limitées aux cas listés à l'article 8 et toujours contestables.

6. Sauf engagement prévu dans vos Conditions Particulières, vous pouvez fermer votre Compte à tout moment, sans frais.

ARTICLE 1 — OBJET, FORMULES ET DÉFINITIONS

1.1 Objet et documents contractuels

Les présentes Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation (les « **CGAU** ») encadrent l'accès et l'utilisation des services de vélopartage et d'autopartage exploités par eBikePro SAS sous la marque AsYouRide (l'« **Opérateur** »).

Elles forment un socle commun à toutes les formules. Elles sont complétées par les **Conditions Particulières** de l'offre à laquelle l'Utilisateur accède, établies avec l'Organisation partenaire et consultables dans l'Application avant l'inscription. En cas de contradiction, les Conditions Particulières prévalent, sans pouvoir priver l'Utilisateur des droits que lui reconnaissent la loi ou les présentes CGAU.

Les contrats conclus entre l'Opérateur et l'Organisation partenaire ne créent, pour l'Utilisateur, ni droit ni obligation au-delà de ce que prévoient les CGAU et les Conditions Particulières.

1.2 Les trois formules

Le Service est proposé selon l'une des trois formules suivantes, précisée dans les Conditions Particulières :

Formule	Qui peut s'inscrire, qui paie, quels usages
Entreprise — accès offert	Les collaborateurs désignés par l'entreprise. L'entreprise prend en charge le coût du Service. Usage professionnel et, si l'entreprise l'autorise, usage personnel.
Entreprise — accès payant	Les collaborateurs désignés par l'entreprise. L'Utilisateur paie tout ou partie du Service, pour un usage professionnel ou personnel.
Collectivité	Le public défini par la collectivité (habitants, usagers, visiteurs). L'Utilisateur paie le Service selon les tarifs fixés par la collectivité. Usage personnel.

1.3 Définitions

Dans les présentes CGAU, les termes suivants, lorsqu'ils commencent par une majuscule, ont la signification ci-dessous :

Terme	Définition
Application	L'application mobile AsYouRide (iOS et Android) et sa version Web App, qui permettent de s'inscrire, réserver, ouvrir et restituer les Véhicules.
Compte	Espace personnel de l'Utilisateur, créé dans l'Application.
Conditions Particulières	Document propre à chaque offre, qui précise notamment la formule, l'Organisation partenaire, les Véhicules, la Zone de service, les tarifs et les rôles en matière de données personnelles.
Emplacement	Station vélo équipée de Bornes, ou place de stationnement réservée aux Voitures du Service.
Location	Période comprise entre l'ouverture d'un Véhicule et sa restitution confirmée dans l'Application.
Opérateur	eBikePro SAS, exploitant du Service sous la marque AsYouRide.
Organisation partenaire	L'entreprise ou la collectivité qui met le Service à disposition des Utilisateurs.

Terme	Définition
Réservation	Blocage d'un Véhicule pour un créneau donné, effectué dans l'Application.
Service	L'ensemble formé par les Véhicules, les Emplacements, l'Application et le Service Clients.
Service Clients	Le support de l'Opérateur, joignable par les moyens indiqués à l'article 1.4, dont l'assistance urgence 24 h/24 en dehors des horaires d'ouverture.
Utilisateur	Personne physique autorisée à utiliser le Service et titulaire d'un Compte validé.
Vélo	Vélo à assistance électrique du Service, avec ses accessoires (batterie, câble antivol « Plug & Secure », panier).
Voiture	Véhicule automobile du Service, avec ses équipements (carte de recharge ou de carburant, câble de recharge, documents de bord).
Véhicule	Un Vélo ou une Voiture.
Zone de service	Périmètre géographique d'utilisation défini dans les Conditions Particulières.

1.4 Coordonnées de l'Opérateur

AsYouRide by eBikePro
eBikePro SAS au capital de 108 000 € — R.C.S. Nanterre 844626051 — SIRET 84462605100016
Siège : 6 rue de l'Hippodrome — 92150 Suresnes
Service Clients : 01 88 40 57 71 — du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 — Assistance urgence 24 h/24 : 01 88 40 57 73
serviceclient@asyouride.fr — https://www.asyouride.fr/

ARTICLE 2 — DESCRIPTION DU SERVICE

2.1 Ce que permet le Service

Depuis l'Application, l'Utilisateur peut :

- consulter en temps réel les Véhicules et les Emplacements disponibles ;
- réserver un Véhicule, modifier ou annuler sa Réservation ;
- ouvrir, mettre en pause et restituer un Véhicule ;
- réaliser l'état des lieux d'une Voiture ;
- consulter l'historique de ses Locations et ses factures ;
- signaler un incident et contacter le Service Clients.

2.2 Disponibilité du Service

Le Service est accessible selon les jours et horaires fixés dans les Conditions Particulières, dans la limite des Véhicules disponibles. L'Opérateur fait ses meilleurs efforts pour assurer cette continuité, sans pouvoir la garantir en toutes circonstances.

Le Service peut être interrompu, totalement ou partiellement, en cas de maintenance, de force majeure, de défaillance d'un réseau de télécommunication ou de décision d'une autorité publique. L'Opérateur en informe les Utilisateurs dans

l'Application dès que possible et, pour les maintenances programmées, au moins 48 heures à l'avance. Si une Réservation ne peut être honorée du fait de l'Opérateur, elle est annulée sans frais et l'Utilisateur en est prévenu immédiatement.

ARTICLE 3 — ACCÈS AU SERVICE

3.1 Conditions communes

Pour accéder au Service, l'Utilisateur doit :

- être âgé d'au moins 18 ans, sauf dérogation prévue à l'article 3.3 ;
- relever de la population définie dans les Conditions Particulières (collaborateur désigné par l'entreprise, ou public défini par la collectivité) ;
- disposer d'un smartphone compatible, d'une adresse électronique valide et, pour les formules payantes, d'un moyen de paiement en cours de validité.

3.2 Conditions propres aux Voitures

Pour utiliser une Voiture, l'Utilisateur doit en outre :

- être titulaire d'un permis de conduire de catégorie B valide, obtenu depuis au moins 2 ans, sauf durée différente prévue aux Conditions Particulières ;
- télécharger dans l'Application une copie recto verso de son permis et de sa pièce d'identité, qui sont vérifiées avant la première Location ;
- présenter de nouveau ces documents à la demande de l'Opérateur, notamment à leur date d'expiration.

L'Utilisateur informe sans délai le Service Clients de toute suspension, annulation ou invalidation de son permis. Il ne peut plus utiliser de Voiture à compter de cet évènement.

3.3 Mineurs

Lorsque les Conditions Particulières d'une offre Collectivité le prévoient, les mineurs de 14 à 17 ans peuvent utiliser les Vélos, avec l'autorisation écrite d'un représentant légal qui crée le Compte et répond des sommes dues. L'accès aux Voitures est réservé aux majeurs.

3.4 Création du Compte

L'Utilisateur crée son Compte dans l'Application. Il renseigne ses coordonnées, choisit son identifiant (adresse électronique) et son mot de passe, fournit le cas échéant le justificatif d'éligibilité demandé, puis accepte les présentes CGAU et les Conditions Particulières en cochant la case prévue à cet effet. Dans les formules Entreprise, il peut aussi être invité par un lien envoyé par son employeur.

Un courriel de validation lui est ensuite envoyé. Le Compte est actif dès cette validation, sous réserve, pour les Voitures, de la vérification prévue à l'article 3.2.

L'Opérateur peut refuser la création d'un Compte si les conditions du présent article ne sont pas remplies ; il en indique alors le motif à la personne concernée.

3.5 Caractère personnel du Compte

Le Compte est strictement personnel. L'Utilisateur ne peut ni le prêter, ni le céder, ni confier la conduite d'un Véhicule à un tiers. Il garde ses identifiants confidentiels et prévient sans délai le Service Clients en cas de perte ou d'utilisation frauduleuse.

ARTICLE 4 — RÉSERVATION ET UTILISATION DES VÉHICULES

4.1 Réservation

L'Utilisateur peut réserver un Véhicule dans l'Application, dans les limites de durée et d'anticipation fixées par les Conditions Particulières. Le Véhicule lui est réservé jusqu'à 30 minutes après l'heure de début prévue ; au-delà, la Réservation peut être annulée et le Véhicule remis à disposition.

L'Utilisateur peut modifier ou annuler gratuitement sa Réservation jusqu'à 1 heure avant son début, sauf délai différent prévu aux Conditions Particulières. Les conséquences d'une annulation tardive ou d'une absence sont précisées dans les Conditions Particulières.

4.2 Utiliser un Vélo

4.2.1 Emprunter un Vélo

À l'Emplacement, l'Utilisateur :

- ouvre l'Application et sélectionne le Vélo (par son numéro ou en scannant son QR code) ;
- appuie sur « **Déverrouiller** » : le câble « Plug & Secure » se libère de la Borne ;
- range le câble dans son emplacement, allume l'écran de contrôle si nécessaire, choisit son niveau d'assistance et démarre.

Avant de partir, il est recommandé de vérifier rapidement le Vélo : freins, éclairage, sonnette, pneus, fixation de la selle et du panier. Tout défaut est signalé dans l'Application avant le départ ; l'Utilisateur peut alors choisir un autre Vélo.

4.2.2 Faire une pause en dehors d'un Emplacement

Pendant la Location, l'Utilisateur peut stationner le Vélo hors Emplacement. Il appuie sur « **Pause** » dans l'Application, entoure un point fixe avec le câble « Plug & Secure », puis l'insère dans le cadenas de la roue arrière jusqu'au déclic. Pour repartir, il appuie sur « **Déverrouiller** », retire le câble et le range.

> **Attention**
> Si le Vélo est équipé d'une batterie amovible, l'Utilisateur la retire et la garde avec lui à chaque pause hors Emplacement. À défaut, le vol de la batterie pendant la pause reste sous sa responsabilité (article 8).

4.2.3 Restituer un Vélo

La Location se termine uniquement dans une Station disposant d'une Borne libre. L'Utilisateur insère le câble « Plug & Secure » dans la Borne jusqu'au déclic, branche le chargeur à la batterie, puis appuie sur « **Terminer** » et attend la confirmation dans l'Application.

Une Location de Vélo ne peut pas dépasser 24 heures consécutives. L'Application envoie un rappel 2 heures avant cette échéance.

4.3 Utiliser une Voiture

4.3.1 Prise en main et état des lieux

Au début de la Location, l'Utilisateur ouvre la Voiture depuis l'Application, puis réalise l'état des lieux de départ : il photographie la Voiture sous ses différents angles et signale tout dommage, salissure ou anomalie non encore déclarés. Faute de signalement, la Voiture est réputée lui avoir été remise sans dommage apparent autre que ceux déjà enregistrés dans l'Application.

Si la Voiture présente un défaut compromettant la sécurité, l'Utilisateur ne démarre pas et contacte le Service Clients, qui lui propose une solution de remplacement ou annule la Réservation sans frais.

4.3.2 Pendant la Location

L'Utilisateur conduit la Voiture dans la Zone de service et dans la limite de kilométrage prévue aux Conditions Particulières. Il la verrouille depuis l'Application à chaque arrêt, ne laisse aucun objet de valeur visible et conserve les documents de bord dans le véhicule.

La recharge ou le carburant nécessaires à la Location sont réglés au moyen de la carte mise à disposition dans la Voiture, exclusivement pour celle-ci. L'Utilisateur restitue la Voiture avec un niveau de charge ou de carburant au moins égal à 25 %, ou au niveau fixé par les Conditions Particulières.

4.3.3 Restituer une Voiture

L'Utilisateur ramène la Voiture à son Emplacement d'origine, ou à l'Emplacement indiqué dans l'Application, avant la fin de sa Réservation. Il branche la Voiture à la borne de recharge s'il s'agit d'un véhicule électrique, réalise l'état des lieux de retour (photos), vérifie qu'il n'oublie rien, puis appuie sur « **Terminer** » et attend la confirmation de verrouillage dans l'Application.

En cas de retard prévisible, l'Utilisateur prolonge sa Réservation dans l'Application si le Véhicule reste disponible, ou prévient le Service Clients.

4.4 Incident de restitution

La Location n'est terminée qu'à réception de la confirmation dans l'Application. Si la restitution échoue (Borne ou Emplacement indisponible, défaut de verrouillage, absence de réseau), l'Utilisateur contacte immédiatement le Service Clients, qui lui indique la marche à suivre ; aucune pénalité ne lui est alors appliquée pour le temps nécessaire à la résolution de l'incident.

ARTICLE 5 — CONDITIONS FINANCIÈRES

5.1 Qui paie, selon la formule

- **Entreprise — accès offert** : le coût du Service est facturé à l'entreprise. L'Utilisateur ne paie rien à l'Opérateur, sous réserve de l'article 8.3.
- **Entreprise — accès payant** : l'Utilisateur paie la part du Service qui lui incombe selon les Conditions Particulières (abonnement, Locations, ou les deux). Les Locations professionnelles peuvent être facturées directement à l'entreprise si les Conditions Particulières le prévoient.
- **Collectivité** : l'Utilisateur paie le Service selon la grille tarifaire fixée par la collectivité.

5.2 Tarifs, facturation et paiement

Les tarifs applicables (abonnement, prix à la minute, à l'heure ou au kilomètre, frais éventuels) figurent dans les Conditions Particulières et sont affichés dans l'Application avant chaque Réservation. Ils sont exprimés toutes taxes comprises.

Les sommes dues sont prélevées sur le moyen de paiement enregistré dans le Compte. Une facture est mise à disposition dans l'Application après chaque Location ou à chaque échéance d'abonnement.

5.3 Empreinte bancaire (caution)

Une empreinte bancaire peut être réalisée à l'inscription ou au début d'une Location. Dans l'Application AsYouRide, elle est désignée sous le nom de « caution ».

La mise en place d'une caution et son montant sont choisis par l'Organisation partenaire, entreprise ou collectivité, notamment selon le type de Véhicule (par exemple : aucune caution pour les Vélos, une caution pour les Voitures). Ils figurent dans les Conditions Particulières et sont affichés dans l'Application avant l'inscription ou la Réservation.

La caution n'est pas débitée. Elle sert uniquement à garantir le paiement des sommes prévues à l'article 8, après mise en œuvre de la procédure qui y est décrite. Dans la formule Entreprise — accès offert, elle ne peut être utilisée que dans les cas où l'article 8.3 permet de facturer directement l'Utilisateur.

5.4 Modification des tarifs

Toute modification des tarifs est notifiée à l'Utilisateur par courriel et dans l'Application au moins un mois avant son entrée en vigueur. L'Utilisateur qui ne l'accepte pas peut résilier son abonnement sans frais avant cette date.

5.5 Droit de rétractation

Lorsque l'Utilisateur souscrit un abonnement payant à titre personnel, il dispose d'un délai de 14 jours à compter de la souscription pour se rétracter, sans motif, depuis son Compte ou par courriel au Service Clients. S'il a demandé à utiliser le Service avant la fin de ce délai, il reste redevable du montant correspondant au Service fourni jusqu'à sa rétractation. Ce droit ne s'applique pas aux Locations ponctuelles réservées pour une date déterminée, conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation.

ARTICLE 6 — RÈGLES D'UTILISATION

6.1 Engagements communs

L'Utilisateur s'engage à utiliser le Service de façon prudente et raisonnable, dans le respect du Code de la route, des présentes CGAU et des Conditions Particulières. Pendant toute la Location, il a la garde du Véhicule et veille à éviter sa dégradation, sa perte ou son vol.

Il s'engage notamment à :

- verrouiller le Véhicule à chaque arrêt ;
- restituer le Véhicule à un Emplacement prévu, dans les délais ;
- signaler au Service Clients, dans les 24 heures, toute panne, dégradation, accident, perte ou vol ;
- restituer le Véhicule à la première demande de l'Opérateur en cas d'utilisation non conforme ;
- tenir à jour les informations de son Compte.

6.2 Usages interdits pour tous les Véhicules

- toute conduite sous l'emprise de l'alcool, de stupéfiants ou de médicaments altérant la vigilance ;
- le prêt, la sous-location ou la conduite par un tiers ;
- toute utilisation à des fins de transport rémunéré de personnes ou de livraison commerciale, sauf autorisation prévue aux Conditions Particulières ;
- toute participation à une course, un rallye ou une compétition, et toute utilisation hors des voies ouvertes à la circulation ;
- tout démontage, toute modification ou toute réparation du Véhicule par l'Utilisateur.

6.3 Règles propres aux Vélos

- le transport d'un passager, quel qu'il soit ;
- une charge supérieure à 10 kg dans le panier, ou une charge totale (Utilisateur et bagages compris) supérieure à 120 kg ;
- l'emprunt simultané de plusieurs Vélos ;
- plus de trois Locations consécutives avec le même Vélo sur une période de 24 heures.

Il est recommandé de porter un casque homologué et des vêtements visibles, et de régler la selle à sa morphologie.

6.4 Règles propres aux Voitures

- fumer ou vapoter dans la Voiture ;
- transporter un animal en dehors d'une caisse de transport adaptée ;

- tracter une remorque ou un autre véhicule, ou transporter des matières dangereuses ;
- sortir de la Zone de service ou du territoire autorisé par les Conditions Particulières ;
- utiliser la carte de recharge ou de carburant pour un autre véhicule ;
- transporter un nombre de passagers supérieur à celui prévu par la carte grise.

L'Utilisateur restitue la Voiture dans un état de propreté normal. Il est responsable du respect des règles de stationnement pendant toute la Location.

ARTICLE 7 — RESPONSABILITÉS ET ASSURANCES

7.1 Responsabilité de l'Utilisateur

Pendant la Location, l'Utilisateur est responsable des dommages qu'il cause à lui-même, au Véhicule ou à des tiers du fait de son utilisation. Sa responsabilité n'est pas engagée lorsque le dommage résulte d'un défaut du Véhicule, d'un cas de force majeure ou du fait d'un tiers identifié.

7.2 Responsabilité de l'Opérateur

L'Opérateur met à disposition des Véhicules entretenus, contrôlés régulièrement et conformes à la réglementation en vigueur. Il est responsable des dommages résultant d'un défaut d'entretien ou d'un vice du Véhicule, ainsi que de tout manquement à ses propres obligations au titre des présentes CGAU. Il a souscrit une assurance de responsabilité civile professionnelle auprès d'AXA.

7.3 Assurance des Vélos

L'Utilisateur d'un Vélo déclare être titulaire d'une assurance de responsabilité civile couvrant les dommages qu'il peut causer à des tiers.

7.4 Assurance des Voitures

Chaque Voiture est assurée par l'Opérateur auprès de Generali pour la responsabilité civile obligatoire, ainsi que pour les dommages au véhicule, le vol et le bris de glace. Cette assurance couvre l'Utilisateur pendant la Location, sous réserve du respect des présentes CGAU.

Lorsque l'Utilisateur est responsable d'un sinistre, ou que l'auteur n'est pas identifié, une franchise de 500 € par sinistre reste à sa charge. Les Conditions Particulières peuvent prévoir une option de réduction de franchise. La garantie ne joue pas en cas de conduite sous l'emprise de l'alcool ou de stupéfiants, de conduite sans permis valide ou de prêt du véhicule à un tiers ; l'Utilisateur supporte alors seul les conséquences du sinistre.

7.5 Accident, vol ou perte

En cas d'accident, l'Utilisateur prévient sans délai le Service Clients et, si possible, sécurise le Véhicule. Pour une Voiture, il remplit un constat amiable avec l'autre partie et le transmet au Service Clients dans les 5 jours ouvrés.

En cas de vol ou de perte, l'Utilisateur prévient le Service Clients dans les 24 heures, dépose plainte dans les 48 heures et transmet une copie du récépissé au Service Clients. Sa responsabilité sur le Véhicule prend fin à la réception de ce récépissé.

7.6 Infractions au Code de la route

L'Utilisateur répond des infractions commises pendant sa Location (stationnement, vitesse, péage, etc.). Lorsqu'un avis de contravention est adressé à l'Opérateur, celui-ci désigne l'Utilisateur comme conducteur auprès de l'autorité compétente, conformément à l'article L121-6 du Code de la route, et l'en informe. Des frais de gestion de 350 € par avis peuvent être facturés, dans les conditions de l'article 8.

ARTICLE 8 — PÉNALITÉS ET FRAIS

8.1 Barème

Les manquements ci-dessous peuvent donner lieu aux sommes forfaitaires suivantes. Elles ne s'appliquent qu'aux faits imputables à l'Utilisateur et couvrent l'intégralité du préjudice correspondant, sauf faute intentionnelle. Les Conditions Particulières peuvent prévoir des montants inférieurs.

Nature du manquement	Montant
Vélos	
Restitution au-delà de 24 heures, sans incident signalé	75 € par tranche de 24 heures de retard
Dégradation imputable à l'Utilisateur	Coût réel de la réparation, dans la limite de 150 €
Vol de la batterie lors d'une pause, batterie non retirée	500 €
Vélo non restitué ou perdu, sans récépissé de plainte transmis dans les délais	1 200 €
Voitures	
Retard de restitution non signalé	20 € par tranche de 30 minutes, en plus du prix de la Location
Restitution sous le niveau de charge ou de carburant requis	50 €
Nettoyage nécessaire (salissures importantes, odeur de tabac)	170 €
Restitution hors Emplacement prévu	Frais de rapatriement réels, dans la limite de 285 €
Dommage imputable à l'Utilisateur	Franchise prévue à l'article 7.4 (500 € par sinistre)
Traitement d'un avis de contravention	350 € par avis

8.2 Procédure

Avant toute facturation, l'Opérateur adresse à l'Utilisateur un courriel exposant les faits constatés et le montant envisagé, accompagné des éléments justificatifs (photographies, état des lieux, historique de la Location). L'Utilisateur dispose de 15 jours pour présenter ses observations ; aucune somme n'est prélevée pendant ce délai. Aucune somme n'est due par l'Utilisateur victime d'un vol avec violence, sur présentation du récépissé de plainte.

8.3 Formule Entreprise — accès offert

Dans cette formule, les sommes prévues au présent article sont facturées à l'entreprise selon son contrat avec l'Opérateur. L'Opérateur ne les facture pas directement à l'Utilisateur, sauf pour une Location effectuée à titre personnel avec l'autorisation de l'entreprise, ou en cas de faute intentionnelle. Il appartient à l'entreprise de définir ses propres règles internes, dans le respect du Code du travail.

ARTICLE 9 — DURÉE, SUSPENSION ET FIN DE L'ACCÈS

9.1 Durée

L'Inscription est conclue sans durée minimale. Les Conditions Particulières peuvent prévoir un abonnement d'une durée déterminée ; elles en précisent alors la durée, les conditions de renouvellement et, en cas de reconduction tacite, l'Opérateur informe l'Utilisateur de la faculté de ne pas reconduire, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant l'échéance, conformément à l'article L215-1 du Code de la consommation.

9.2 Résiliation par l'Utilisateur

L'Utilisateur peut fermer son Compte à tout moment et sans frais, depuis l'Application ou par courriel au Service Clients. La fermeture prend effet à la fin de la période d'abonnement en cours ou, en l'absence d'abonnement, dès la confirmation de l'Opérateur, au plus tard sous 5 jours ouvrés. Les sommes dues au titre de Locations antérieures restent exigibles.

Lorsqu'un abonnement comporte une durée d'engagement, l'Utilisateur peut le résilier par anticipation, sans frais, sur justificatif, en cas de déménagement hors de la Zone de service, de perte d'emploi, d'incapacité médicale à utiliser les Véhicules pendant plus de 3 mois, ou de modification des CGAU ou des tarifs qu'il refuse.

9.3 Fin du lien avec l'Organisation partenaire

Dans les formules Entreprise, l'accès au Service prend fin lorsque l'entreprise retire son autorisation, notamment en cas de départ du collaborateur. L'Utilisateur en est informé par courriel ; les Réservations à venir sont annulées sans frais.

9.4 Suspension et résiliation par l'Opérateur

En cas de manquement grave aux présentes CGAU, d'impayé ou de suspicion sérieuse de fraude, l'Opérateur peut suspendre l'accès au Service. Il en informe aussitôt l'Utilisateur par courriel, en précisant le motif et les éléments à fournir pour régulariser la situation. La suspension ne peut excéder 30 jours.

L'Opérateur peut résilier l'accès si la situation n'est pas régularisée à l'issue de cette suspension, ou immédiatement en cas de fraude avérée, de vol, de vandalisme, de mise en danger d'autrui ou de conduite d'une Voiture sans permis valide. La résiliation est notifiée par courriel, avec son motif. En cas de fraude avérée, l'Opérateur peut refuser toute nouvelle inscription pendant 12 mois.

9.5 Fin du contrat avec l'Organisation partenaire

Si le contrat entre l'Opérateur et l'Organisation partenaire prend fin, l'accès au Service correspondant prend fin à la même date. L'Opérateur en informe les Utilisateurs au moins un mois à l'avance, sauf cas de force majeure, et rembourse au prorata la part d'abonnement déjà payée et non utilisée. Si une collectivité confie l'exploitation du Service à un autre opérateur, l'Utilisateur en est informé et ses données ne sont transférées que dans les conditions de l'article 10.

ARTICLE 10 — DONNÉES PERSONNELLES

10.1 Rôles des intervenants

Les données personnelles des Utilisateurs sont traitées conformément au Règlement (UE) 2016/679 (« RGPD ») et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée. Le responsable du traitement dépend de la formule ; il est désigné nommément dans les Conditions Particulières :

Formule	Responsable du traitement
Entreprise — accès offert ou payant	L'Opérateur, pour la gestion du Compte et des Locations. L'entreprise ne reçoit que les données nécessaires à la gestion des autorisations, à la facturation des Locations professionnelles et à des statistiques agrégées.

Formule	Responsable du traitement
Collectivité	La collectivité, l'Opérateur agissant en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD.

Pour toute question relative à ses données personnelles, l'Utilisateur peut contacter l'Opérateur à l'adresse serviceclient@asyouride.fr.

10.2 Finalités et bases légales

Finalité	Base légale
Création et gestion du Compte, vérification de l'éligibilité et du permis de conduire	Exécution des CGAU
Gestion des Réservations, des Locations, des Véhicules et du support	Exécution des CGAU
Géolocalisation du Véhicule pendant la Location (sécurité, assistance, lutte contre le vol)	Intérêt légitime de l'Opérateur
Facturation, recouvrement et désignation du conducteur en cas d'infraction	Exécution des CGAU et obligation légale
Prévention et gestion de la fraude et des sinistres	Intérêt légitime de l'Opérateur
Statistiques d'usage anonymisées transmises à l'Organisation partenaire	Intérêt légitime de l'Organisation partenaire
Envoi d'informations commerciales	Consentement, retirable à tout moment

Les Véhicules ne sont géolocalisés que pendant les Locations et les opérations de maintenance. Les données de géolocalisation individuelles ne sont jamais transmises à l'employeur de l'Utilisateur, sauf pour le traitement d'un sinistre, d'une infraction ou d'un vol.

10.3 Destinataires et durées de conservation

Les données sont accessibles aux seules équipes habilitées de l'Opérateur, de l'Organisation partenaire dans les limites de l'article 10.1, et des sous-traitants techniques de l'Opérateur (hébergement, paiement, vérification d'identité, assurance). Elles sont hébergées dans l'Union européenne ; tout transfert hors de l'Union est encadré par les garanties prévues aux articles 44 et suivants du RGPD.

Les données du Compte sont conservées pendant la durée de l'Inscription, puis 3 ans à compter de sa fin. Les copies du permis et de la pièce d'identité sont supprimées dès la fermeture du Compte. L'historique détaillé des Locations est conservé 12 mois, les données de géolocalisation 2 mois, et les pièces comptables 10 ans, conformément à la loi.

10.4 Droits de l'Utilisateur

L'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité de ses données, ainsi que du droit de définir des directives relatives à leur sort après son décès. Il les exerce auprès du responsable du traitement désigné dans les Conditions Particulières ou, à défaut, par courriel à serviceclient@asyouride.fr. Il peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

Les SMS et courriels liés au fonctionnement du Service (confirmation de Réservation, rappel de restitution, incident) sont nécessaires à son utilisation. Les messages commerciaux ne sont envoyés qu'avec l'accord de l'Utilisateur, qui peut le retirer à tout moment.

ARTICLE 11 — RÉCLAMATIONS ET LITIGES

11.1 Réclamations

Toute réclamation est adressée au Service Clients par courriel à serviceclient@asyouride.fr, depuis l'Application ou par courrier au 6 rue de l'Hippodrome — 92150 Suresnes. L'Opérateur accuse réception sous 72 heures ouvrées et apporte une réponse motivée dans un délai de 30 jours.

11.2 Médiation de la consommation

Lorsque l'Utilisateur utilise le Service à titre personnel, et si la réponse ne le satisfait pas ou en l'absence de réponse dans un délai de 2 mois, il peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève l'Opérateur, dans un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite :

> **Médiateur de la consommation**
> CM2C — 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris — www.cm2c.net (formulaire de saisine en ligne)

11.3 Droit applicable et juridiction

Les présentes CGAU sont soumises au droit français. À défaut de solution amiable, le litige est porté devant la juridiction compétente selon les règles de droit commun ; l'Utilisateur agissant à titre personnel peut saisir la juridiction de son lieu de domicile.

ARTICLE 12 — DISPOSITIONS GÉNÉRALES

12.1 Acceptation

L'Utilisateur accepte les présentes CGAU et les Conditions Particulières de son offre en cochant la case prévue à cet effet lors de la création de son Compte. Ces documents restent consultables à tout moment dans l'Application et sur www.asyouride.fr, et peuvent être téléchargés au format PDF.

12.2 Modification

L'Opérateur peut faire évoluer les CGAU, notamment pour tenir compte d'une évolution du Service ou de la réglementation. Toute modification est notifiée à l'Utilisateur par courriel et dans l'Application au moins 30 jours avant son entrée en vigueur. L'Utilisateur qui ne l'accepte pas peut fermer son Compte sans frais avant cette date.

12.3 Preuve

Les données enregistrées par la plateforme de l'Opérateur (horodatage des Réservations et des Locations, géolocalisation des Véhicules, photographies d'état des lieux) constituent un moyen de preuve. L'Utilisateur peut en obtenir communication sur simple demande et en contester l'exactitude par tout moyen.

12.4 Divers

Le fait pour l'Opérateur de ne pas se prévaloir d'une disposition des présentes CGAU ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement. Si une clause est déclarée nulle ou inapplicable, les autres clauses conservent leur plein effet.

ANNEXE — MODÈLE DE CONDITIONS PARTICULIÈRES

Ce modèle est complété pour chaque Organisation partenaire et publié dans l'Application avant l'inscription des Utilisateurs.

Rubrique	Contenu à compléter
Organisation partenaire	Raison sociale, adresse, contact référent
Formule	Entreprise — accès offert / Entreprise — accès payant / Collectivité
Population éligible	Collaborateurs, habitants, usagers… et justificatif demandé
Usages autorisés	Professionnel / personnel / les deux
Véhicules proposés	Vélos, Voitures (modèles, motorisation)
Zone de service et Emplacements	Liste ou carte des Stations et places réservées
Jours et horaires	Ex. 24 h/24, 7 j/7
Réservation	Durée maximale, anticipation maximale, délai d'annulation gratuite
Voitures	Ancienneté de permis requise, kilométrage inclus, niveau de charge ou de carburant au retour, franchise et option de réduction
Tarifs	Abonnement, prix des Locations, frais, part prise en charge par l'entreprise
Durée et engagement	Sans engagement / abonnement de X mois, renouvellement
Pénalités	Montants retenus (inférieurs ou égaux au barème de l'article 8)
Caution	Oui / non, par type de Véhicule (Vélo, Voiture) ; montant
Données personnelles	Responsable du traitement, contact pour l'exercice des droits
Mineurs	Accès des 14-17 ans aux Vélos : oui / non (Collectivité uniquement)