Document :	**CONDITIONS GENERALES DU SERVICE DE SCOOTERS ELECTRIQUES PARTAGES « YEGO »**
Version :	Entrée en vigueur à la date du 01/10/2026.
Langue et Pays d'application	**Applicable en Espagne, en France et en Italie.** Disponible en Français, Espagnol, Anglais, Catalan et Italien.
Gestionnaire du Service :	**En Espagne :** **YEGO URBAN MOBILITY, S.L.,** société espagnole titulaire du numéro d'identification fiscale B-66.785.767, ayant son siège Calle Ávila 138, 4ème étage, 2ème porte, 08018, Barcelone (Espagne), dûment constituée devant le notaire de Barcelone, Mme María de las Mercedes Martínez Parra le 23 mai 2016, sous le numéro 996 de son protocole, et enregistrée au registre du commerce de Barcelone au volume 45402, folio 93, page B-486579.
	En France : **YEGO URBAN MOBILITY FRANCE, S.A.S.,** société par Actions Simplifiée à associé unique – Capital social de 26.480,00 Euros – Siège situé au 122, rue Amelot, 75011 Paris – 878 307 248 R.C.S. Paris- Nº TVA intracommunautaire FR79878307248.
	En Italie : **YEGO URBAN MOBILITY ITALIA S.R.L.,** société italienne à responsabilité limitée, à associé unique – Capital social de 10.000,00 Euros – Siège situé Corso Re Umberto n.12, 10121 Turin (TO) – Nº TVA 13499660010.
Contact :	**info@rideyego.com** Chat du Service Client de l'Application Adresse postale du siège

SOMMAIRE :

I. LES DÉFINITIONS ET L'OBJET 5
1.1 Définitions 5
1.2 Objet 6
1.3 Description générale du Service 8
II. L'UTILISATION DE L'APPLICATION YEGO 9
2.1. Inscription et création d'un compte d'Utilisateur/trice 9
2.1.1. Les informations requises 9
2.1.2. La véracité et l'actualisation des informations fournies 10
2.1.3. Le caractère personnel et unique de chaque compte 11
2.1.4. Le droit de suppression, de blocage ou le refus de compte par YEGO 11
2.2. Règles d'utilisation de l'Application YEGO et la Licence d'utilisation 12
2.2.1. Avoir créé son compte d'Utilisateur/trice 12
2.2.2. Être majeur 12
2.2.3. Respecter les conditions de la Licence d'utilisation de l'Application YEGO 13
2.3. Résiliation et suppression du compte d'Utilisateur/trice 15
2.3.1. Principe général 15
2.3.2. Procédure de résiliation et d'effacement des données personnelles associées 16
III. LES VÉHICULES ET LEUR USAGE 17
3.1. Obligations générales applicables à tout Véhicule 17
3.1.1. Le respect de la réglementation applicable en matière de circulation et d'usages interdits 17
3.1.2. L'interdiction de céder le Véhicule loué à un tiers 19
3.1.3. L'entretien du Véhicule et l'obligation de signaler tout dommage ou incident. 19
3.2. Stationnement 21
3.2.1. Le respect des règles de stationnement applicables 21
3.2.2. Le respect des Zones de Service 21
3.2.3. Le respect de la procédure de finalisation du Trajet 23
3.3. Régime général de responsabilité 25
3.3.1. Principe de responsabilité pour les dommages imputables à l'Utilisateur/trice 25
3.3.2. Nature, quantification et incidence des dommages 26
3.3.3. Principe de responsabilité pour les dommages imputables à YEGO 27
3.4. Véhicule 28
3.4.1. La description du Véhicule et de ses accessoires 28
3.4.2. Le permis de conduire obligatoire 29

3.4.3. Les passagers et passagères mineur/e/s sur les Véhicules 30
3.4.4. L'assurance associée à l'utilisation des Véhicules 31
IV. LA TARIFICATION 40
4.1. Le caractère gratuit de l'inscription et du temps de préparation 40
4.2. Le Prix à la minute 40
4.2.2. La Réservation 41
4.2.3. Le Trajet 41
4.2.4. La Pause 41
4.3. Les Packs et les Plans 41
4.3.1. Les Packs 41
4.3.2. Les Plans 43
4.4. Les tarifs solidaires et inclusifs 44
4.5. Les offres, promotions et programmes 45
4.5.1. Les Crédits 45
4.5.2. Le programme de fidélité – YMC 47
4.5.3. Le programme de relocalisation des Véhicules 48
4.5.4. Les programmes de formation et leçons de conduite 49
V. LA FACTURATION ET LES MODES DE PAIEMENT 49
5.1. Les cartes de crédit ou de débit comme moyen de paiement 49
5.2. Les modalités de paiement 50
5.3. La facturation 51
VI. LES PROCÉDURES EN CAS D'ACCIDENT, DE VANDALISME OU DE VOL 51
6.1. Les accidents ou actes de vandalisme 51
6.2. Le vol du Véhicule et/ou de ses accessoires 52
6.3. Les pénalités liées aux accidents, au vandalisme ou au vol 52
VII. LA PROCÉDURE EN CAS D'AMENDE 52
7.1. Le traitement des amendes et services de fourrière 52
7.1.1. Principe général de responsabilité et pénalités applicables par YEGO 52
7.1.2. Procédure applicable en cas d'amende avec enlèvement par fourrière 53
7.1.3. Procédure applicable en cas d'amende sans fourrière 54
7.2. Les retards de paiement et les réclamations de créances impayées 55
7.3. Les pénalités économiques en cas de non-respect des CG 56
VIII. LES CONTACTS ET LE SERVICE CLIENT 56
IX. LES DISPOSITIONS GÉNÉRALES 57
9.1. Modifications des CG 57
9.2. Séparabilité 57
9.3. Référence à la Politique de Confidentialité 57
9.4. Langues 57

9.5. Juridiction et Loi Applicable 58

Modifications introduites - vs version entrée en vigueur au 20/05/2025 - marquées en couleur (à l'exception des modifications de structure, formatage et clarifications).

I. LES DÉFINITIONS ET L'OBJET

1.1 Définitions

Dans le présent document, les termes suivants auront le sens défini ci-dessous :

Terme	Définition
« Conditions Générales » ou « CG »	Le contenu du présent document.
« YEGO » ou la « Société »	Pour l'Espagne, l'entité commerciale dénommée YEGO URBAN MOBILITY, S.L., dont le siège social se trouve à Barcelone, Calle Ávila 138, 4ème étage 2ème porte, 08018, Barcelone (Espagne), et dont le numéro d'identification fiscale est B-66785767. Pour la France, YEGO URBAN MOBILITY FRANCE, S.A.S., Société par Actions Simplifiée à associé unique – Capital social de 26.480,00 Euros – Siège situé au 122, rue Amelot, 75011 Paris – 878 307 248 R.C.S. Paris ; Nº TVA intracommunautaire FR79878307248 Pour l'Italie, YEGO URBAN MOBILITY ITALIA S.R.L., société italienne à responsabilité limitée, à associé unique – Capital social de 10.000,00 Euros – Siège situé Corso Re Umberto n.12, 10121 Turin (TO) – Nº TVA 13499660010
« Utilisateur/trice »	Toute personne physique ayant sollicité la prestation d'un Service à YEGO.
« Application YEGO » ou « Application »	Application mobile téléchargeable sur smartphones, détenue par YEGO, qui permet de solliciter des Services auprès de la Société.
« Page Web YEGO »	https://www.rideyego.com/
« Service »	Mise à disposition et location d'une flotte de scooters électriques partagés sans conducteur dans une zone géographique déterminée via une application mobile.
« Véhicule(s) »	Scooter électrique de location sans chauffeur, mis à disposition par YEGO, à tout moment dans une zone géographique déterminée.
« compte d'Utilisateur/trice » ou « compte »	Espace personnel et profil que tout Utilisateur/trice devra créer au sein de l'Application YEGO afin d'utiliser le Service,

	dont la procédure de création est décrite à la Section 2.1. ci-dessous.
« Adresse Email YEGO »	info@rideyego.com
« Licence d'utilisation »	Licence d'utilisation de l'Application YEGO accordée à l'Utilisateur/trice pour la fourniture des Services et régulée à la Section 2.2.3. des présentes CG.
« Force Majeure »	Événement extraordinaire, irrésistible et indépendant de la volonté, imprévisible et inévitable même en faisant preuve de la plus grande diligence. L'inévitabilité implique l'incapacité d'empêcher tant la survenance de l'événement lui-même que la matérialisation de ses conséquences dommageables. Ne seront pas considérées comme des cas de Force Majeure aux fins d'exclusion de la responsabilité de l'Utilisateur/trice, entre autres, les situations résultant de la méconnaissance ou du non-respect des règles de circulation ou des conditions d'utilisation du Service, ainsi que les situations dans lesquelles l'Utilisateur/trice n'a pas atténué les effets de la cause de Force Majeure (par exemple, en garantissant le stationnement du Véhicule dans un lieu adéquat et sécurisé, etc.).
« Trajet »	Période commençant à l'instant où l'Utilisateur/trice actionne le bouton « Démarrer » au sein de l'Application et prenant fin à la validation de la photographie de fin de trajet soumise par l'Utilisateur/trice. Toute la durée comprise entre ces deux événements est réputée constituer un Trajet.
« Chat du Service Client »	Canal de communication disponible au sein de l'Application par lequel l'Utilisateur/trice peut soumettre toute demande relative au Service, laquelle est prise en charge par un personnel compétent pour répondre à toute question portant sur le Service ainsi que pour gérer tout incident susceptible de survenir au cours de la fourniture de celui-ci.

1.2 Objet

1.2.1. Le présent document contient les Conditions Générales qui régissent la relation

contractuelle existante entre YEGO et tout/e Utilisateur/trice, qui s'est inscrit/e sur l'Application YEGO, et qui à tout moment utilise le Service YEGO.

1.2.2. L'acceptation des présentes CG, de nature contractuelle, est une condition préalable indispensable à la fourniture par YEGO, et à l'utilisation par chaque Utilisateur/trice, du Service.

En s'inscrivant sur l'Application YEGO, l'Utilisateur/trice devra nécessairement accepter les présentes CG avant de pouvoir procéder à la contractualisation et à la jouissance du Service fourni par YEGO. Il n'est pas nécessaire de signer physiquement les CG proposées : en appuyant sur le bouton prévu à cet effet dans l'Application YEGO, l'Utilisateur/trice est réputé/e avoir signé et accepté à toutes fins utiles les présentes CG régissant le contrat existant entre lui et YEGO.

En effectuant le processus d'inscription dans l'Application YEGO afin d'accéder au Service, l'Utilisateur/trice accepte les présentes CG et, par conséquent, ses clauses seront applicables à chaque prestation de Service que l'Utilisateur/trice sollicitera ultérieurement auprès de YEGO, en réservant et louant un Véhicule dans l'Application YEGO.

1.2.3. Dès l'acceptation des CG et une fois le processus d'inscription à l'Application YEGO achevé, conformément aux dispositions de la Section 2.1. ci-dessous, une copie de ce document contractuel sera automatiquement envoyée à l'Utilisateur/trice par courrier électronique pour archivage, et l'Utilisateur/trice accepte expressément ce mode d'envoi et ce type de support contractuel.

1.2.4. Le fait de ne pas utiliser le Service pendant une certaine période n'implique pas la perte de validité des présentes CG qui resteront applicables, sauf (i) dans l'hypothèse où l'Utilisateur/trice déclare expressément se désinscrire de l'Application YEGO avec une suppression définitive de son compte, conformément aux dispositions de la Section 2.3. ci-dessous ; ou (ii) la modification des CG conformément à la Section 1.2.5 suivante.

1.2.5. YEGO se réserve le droit de modifier à tout moment les dispositions des présentes CG. Toute modification des présentes CG sera automatiquement notifiée à chaque Utilisateur/trice via l'Application YEGO pour acceptation. La nouvelle version des CG s'appliquera à tous les Services sollicités par l'Utilisateur/trice à compter de l'acceptation des nouvelles CG (sauf si, en vertu de la loi ou d'une décision de l'organe compétent, des modifications appropriées doivent être apportées rétroactivement), et une copie du document contractuel modifié sera automatiquement envoyée à l'Utilisateur/trice dans les mêmes termes que la version précédente.

1.2.6. La version des présentes CG en vigueur à chaque instant est également disponible dans l'Application YEGO, ainsi qu'en pied de page de la Page Web YEGO. Le document fait référence dans son titre à sa date d'entrée en vigueur, et les modifications de la version précédente du document seront marquées en couleur pour faciliter leur identification par l'Utilisateur/trice (à l'exception des modifications de structure, formatage et clarifications).

1.2.7. Les présentes CG comprennent les annexes suivantes qui font partie intégrante de celles-ci *:*

- *Annexe I - Prix par ville ;*
- *Annexe II - Tableau des dommages et pénalités ;*
- *Annexe III - Guide pour la gestion des rapports d'accident et des photos de fin de trajet ;*
- *Annexe IV - Liste des offres obligatoires de formation ; et*
- *Annexe V - Modèle de formulaire de rétractation.*

1.2.8. L'Utilisateur/trice est tenu/e de lire attentivement ces documents avant d'accepter les CG et d'utiliser le Service, car il s'engage à respecter chacun des termes prévus dans les présentes.

1.3 Description générale du Service

1.3.1. Service et inscription

1.3.1.1. YEGO offre un Service de transport à ses Utilisateurs/trices en leur permettant d'accéder et d'utiliser via son Application les Véhicules électriques de sa flotte pour une période déterminée.

En s'inscrivant dans l'Application YEGO, l'Utilisateur/trice fera partie d'un collectif d'Utilisateurs/trices des Véhicules YEGO, ce qui lui permettra d'utiliser n'importe quel Véhicule de la flotte YEGO disponible au moment de la réservation, utilisant ainsi ponctuellement des Services de location de Véhicules sans chauffeur.

L'inscription à l'Application YEGO donnera à l'Utilisateur/trice le droit de consulter les Véhicules disponibles dans la zone géographique dans laquelle il se trouve et, par conséquent, de procéder s'il le souhaite à la réservation et à l'utilisation de tout Véhicule apparaissant comme disponible sur l'Application YEGO, conformément aux présentes CG.

1.3.1.2. À l'exclusion des périodes de location et d'utilisation effective par l'Utilisateur/trice d'un Véhicule spécifique, et sauf en cas de conclusion d'un Plan conformément aux dispositions de la Section 4.3.2 ci-dessous, ou signature d'un contrat spécifique de location à long terme avec YEGO, l'Utilisateur/trice ne dispose pas d'un droit d'usage permanent sur la flotte appartenant à YEGO.

1.3.2. Véhicules

1.3.2.1. YEGO offre l'accès aux scooters électriques dans les villes où elle opère, mais elle ne garantit pas à ses Utilisateurs/trices la disponibilité d'un nombre spécifique de Véhicules. Le nombre de Véhicules variera en fonction du territoire, de la législation applicable, ainsi que de l'utilisation des Véhicules à un moment donné par le collectif d'Utilisateurs/trices dans son ensemble.

YEGO se réserve le droit de décider du nombre de Véhicules qu'elle met à disposition à chaque instant en fonction des zones géographiques, ainsi que des horaires d'ouverture de son Service, sachant que ces informations sont reflétées en temps réel dans l'Application YEGO.

1.3.2.2. Les règles applicables à la location et à l'utilisation des Véhicules de YEGO varient en fonction de la législation applicable, comme le reflètent les présentes CG.

1.3.2.3. Les Véhicules disponibles, ainsi que les villes où YEGO opère peuvent être consultés à chaque instant dans l'Application YEGO, sur la Page Web YEGO, ainsi qu'à *l'Annexe I - Prix par ville* des présentes CG.

1.3.3. Disponibilité

1.3.3.1. YEGO offre son Service à des heures spécifiques qui diffèrent selon les villes où elle opère et qui sont détaillées à chaque instant dans l'Application YEGO. Bien que le Service soit en principe offert dans une ville spécifique toute l'année, vingt-quatre heures (24h) par jour et sept (7) jours par semaine, YEGO se réserve le droit de fermer l'accès à son Service, de réduire ou de supprimer sa flotte et/ou la zone géographique du Service lorsque cela est approprié, comme par exemple et non limité à dans les cas suivants: (i) l'existence de fêtes nationales ou locales, (ii) l'organisation de manifestations et/ou d'événements dans l'espace public, (iii) la réalisation d'actions de maintenance ou la résolution d'incidents techniques dans l'Application YEGO et/ou dans la flotte de Véhicules, et/ou (iv) en exécution d'une norme applicable ou mise en demeure de toute autorité compétente.

1.3.3.2. La fermeture du Service, ou le cas échéant la modification substantielle de la Zone du Service, sera notifiée aux Utilisateurs/trices concerné/e/s par le biais de l'Application YEGO, et ils/elles ne pourront louer aucun Véhicule, c'est-à-dire contracter aucun Service, pendant cette période de fermeture, ou le cas échéant ils devront respecter la nouvelle Zone du Service définie par YEGO. Nonobstant ce qui précède, YEGO recommande de consulter le point d'arrivée avant de commencer le Service afin de vérifier s'il se trouve dans la zone où le Trajet peut être finalisé.

II. L'UTILISATION DE L'APPLICATION YEGO

2.1. Inscription et création d'un compte d'Utilisateur/trice

2.1.1. Les informations requises

2.1.1.1. Afin d'utiliser le Service YEGO, chaque Utilisateur/trice doit d'abord télécharger l'Application YEGO sur son smartphone et créer un compte d'Utilisateur/trice.

2.1.1.2. Pour la création d'un compte, l'Utilisateur/trice devra fournir les informations et données suivantes :

(i) Nom(s) et prénom(s) ;
(ii) Adresse électronique personnelle ;
(iii) Date de naissance ;
(iv) Adresse du domicile personnel ;
(v) Ville de référence où il souhaite initialement utiliser le Service YEGO (sur demande) ;
(vi) Numéro de téléphone de contact ;
(vii) Copie de la carte d'identité nationale, d'un document équivalent, ou du passeport ;
(viii) Copie du permis de conduire au format physique, conformément à la Section 3.4.2. ;
(ix) Les coordonnées d'au moins une carte de crédit ou de débit, conformément aux dispositions de la Section V des présentes CG. L'inscription peut être effectuée sans fournir ces informations, mais celles-ci doivent renseignées

avant le début d'un Trajet ; et

(x) Photographie du visage (« selfie »), afin de vérifier que l'Utilisateur/trice est le titulaire des documents fournis.

2.1.1.3. En complément, YEGO se réserve la faculté d'exiger de l'Utilisateur/trice la communication d'une adresse située dans son pays de nationalité lorsque celui-ci n'y réside pas.

2.1.1.4. Le traitement des données personnelles des Utilisateurs/trices par YEGO dans le cadre de la prestation des Services est détaillé dans **la Politique de Confidentialité** de YEGO, qui sera soumise à l'acceptation de l'Utilisateur/trice conformément à la législation applicable en la matière, avant que toute donnée personnelle soit transmise à YEGO. La version de la Politique de Confidentialité en vigueur à chaque instant est également disponible sur l'Application YEGO, ainsi qu'en pied de page de la Page Web YEGO.

2.1.1.5. L'Application YEGO permet aux Utilisateurs/trices, s'ils le souhaitent, de créer un compte, en utilisant les données déjà enregistrées par eux dans d'autres applications *Apple et Google*, conformément aux conditions de service appliquées par ces tierces entités.

2.1.1.6. Le processus d'inscription de l'Utilisateur/trice est considéré comme achevé et correctement réalisé, dès lors que l'Utilisateur/trice a reçu un courrier électronique de confirmation de YEGO, auquel une copie des présentes CG sera jointe.

2.1.2. La véracité et l'actualisation des informations fournies

2.1.2.1. L'Utilisateur/trice garantit la véracité des données fournies à YEGO lors de la création d'un compte sur l'Application YEGO, et s'engage à maintenir ces données dûment actualisées à chaque instant.

2.1.2.2. Le permis de conduire fourni par l'Utilisateur/trice pour utiliser les Véhicules qui le requièrent, outre le respect des dispositions de la Section 3.4.2. ci-dessous, doit être en vigueur, valide, au format papier et non digital, et ne faire l'objet d'aucune situation de suspension, de révocation ou de retrait.

2.1.2.3. De même, la carte nationale d'identité ou document analogue (si l'Utilisateur/trice est ressortissant/e d'un autre pays) ou le passeport fourni à YEGO doit être en vigueur et non expiré.

2.1.2.4. Dans le cas où l'Utilisateur/trice, après s'être inscrit/e au Service, procède au renouvellement de son permis de conduire, de sa carte nationale d'identité ou d'un document analogue ou passeport, ou procède à la modification du numéro de téléphone, de l'adresse postale, ou de toute autre donnée qui a été introduite au moment de l'inscription dans l'Application YEGO, l'Utilisateur/trice s'engage à mettre à jour ces documents et/ou données en les communiquant à YEGO à travers l'Application YEGO et dans les plus brefs délais, et dans tous les cas avant de solliciter à nouveau le Service YEGO.

2.1.2.5. Sans préjudice de l'obligation de l'Utilisateur/trice de maintenir à jour ses données, YEGO se réserve le droit de demander, à tout moment et de manière ponctuelle, périodique ou automatique, la mise à jour et/ou la confirmation des données fournies lors de l'inscription sur l'Application YEGO, afin de vérifier leur validité et/ou véracité.

YEGO pourra notamment déclencher une demande automatique de nouveaux documents lorsqu'un document fourni par l'Utilisateur/trice est détecté comme expiré ou arrivant à expiration.

YEGO se réserve le droit de restreindre temporairement l'accès à tout ou partie des Services, de suspendre certaines fonctionnalités du compte ou de bloquer automatiquement le compte de l'Utilisateur/trice jusqu'à régularisation de la situation.

En cas de refus de l'Utilisateur/trice de se conformer à une demande de YEGO formulée au titre de présente Section, ou en cas de transmission d'informations inexactes, incomplètes, trompeuses, falsifiées, invalides, ou expirées, YEGO pourra notamment bloquer, supprimer le compte de l'Utilisateur/trice concerné/e, ou encore appliquer la pénalité prévue à cet effet dans l'*Annexe II - Tableau des dommages et pénalités* si le manquement intervient dans le cadre d'une procédure administrative et/ou pénale.

2.1.3. Le caractère personnel et unique de chaque compte

2.1.3.1. Chaque compte d'Utilisateur/trice est personnel et unique, les données d'accès à ce compte étant personnelles et intransmissibles.

2.1.3.2. Afin d'éviter les doublons, il est interdit à un/e Utilisateur/trice de s'inscrire une seconde fois, en créant un nouveau compte dans l'Application YEGO, s'il n'a pas préalablement procédé à l'effacement définitif du compte initial.

2.1.3.3. Il est expressément interdit à l'Utilisateur/trice de céder l'utilisation de son compte à un tiers, soit en communiquant ses codes d'accès au compte, soit en sollicitant un Service en son nom en permettant à un tiers d'utiliser le Véhicule loué par l'Utilisateur/trice. De même, la cession du compte par modification et/ou remplacement des données personnelles (y compris les documents) du titulaire du compte par celles d'un tiers est expressément interdite.

2.1.3.4. Sans préjudice de ce qui précède, tout Service sollicité par le biais d'un compte est réputé avoir été sollicité par l'Utilisateur/trice titulaire de ce compte, ce dernier étant responsable envers YEGO en cas de non-respect et d'utilisation du Véhicule par un tiers.

2.1.3.5. Il est recommandé à l'Utilisateur/trice de ne pas communiquer et de protéger la confidentialité des données d'accès à son propre compte. L'Utilisateur/trice s'engage à informer YEGO immédiatement de tout vol de données ou de son téléphone portable, ainsi que de toute utilisation frauduleuse de son compte YEGO par des tiers, via le Service de Chat Client ou, à défaut, par courrier électronique en utilisant l'Adresse Email YEGO.

2.1.4. Le droit de suppression, de blocage ou le refus de compte par YEGO

2.1.4.1. YEGO se réserve le droit de bloquer, de supprimer ou de refuser la création de tout compte d'Utilisateur/trice, et notamment en cas de : (i) détection de fausses informations ou d'utilisation frauduleuse (ou d'indices) dans les données et documents fournies par l'Utilisateur/trice quelle qu'en soit la raison (manipulation, obsolescence, erreur, etc.) y compris les moyens de paiement ; (ii) détection de documents et/ou données invalides, obsolètes et/ou incorrects ; (iii) utilisation du

compte d'un Utilisateur/trice par un tiers, même s'il s'agit d'un proche de l'Utilisateur/trice ou que l'Utilisateur/trice a consenti à cette utilisation, et/ou en cas de possession de plusieurs comptes personnels actifs ; (iv) infractions au Code de la route applicable, y compris aux règles de stationnement, (v) détection de comportements inappropriés de l'Utilisateur/trice (manque de respect, insultes et menaces, photos inappropriées ou obscènes, chantage ou harcèlement, abus de service, etc.) ; (vi) récurrence dans l'abandon et/ou le stationnement des Véhicules en dehors de la Zone de Service (ou de la Zone de Stationnement Obligatoire), dans des Zones de Stationnement Interdit ou des Zones de Circulation Restreinte, ainsi qu'en cas d'accumulation excessive de fins de Trajet automatiques (dorénavant, « Autofinish ») pour cause d'abandon volontaire du Véhicule ; (vii) expulsion par une autre entreprise opératrice en raison d'un mauvais usage du service ; (viii) utilisation du Service sous l'influence de l'alcool, de stupéfiants, et/ou de toute substance psychotrope, ou en cas de refus de se soumettre aux tests d'une autorité compétente ; (ix) enregistrement ou d'utilisation du Service par un mineur.

YEGO se réserve également le droit de bloquer, de supprimer ou de refuser la création de tout compte d'Utilisateur/trice si elle y est invitée par une autorité compétente ainsi que pour tout non-respect des présentes CG.

2.1.4.2. Dans ce cas, YEGO notifiera à l'Utilisateur/trice la décision correspondante, en l'informant du processus de suppression de toutes les données personnelles associées au compte, conformément aux dispositions de la **Politique de Confidentialité** de YEGO.

2.2. Règles d'utilisation de l'Application YEGO et la Licence d'utilisation

L'utilisation de l'Application YEGO est soumise au respect de certaines règles par l'Utilisateur/trice, à savoir :

2.2.1. Avoir créé son compte d'Utilisateur/trice

2.2.1.1. L'Utilisateur/trice doit avoir activé un compte d'Utilisateur/trice unique dans l'Application YEGO au moment de la souscription au Service, et conforme aux présentes CG, afin de bénéficier du Service.

2.2.1.2. De plus, afin de sensibiliser ses Utilisateurs/trices au respect des règles de sécurité routière et notamment aux règles de stationnement, mais également aux principes de courtoisie et prudence permettant un partage apaisé des espaces publics, YEGO impose à l'Utilisateur/trice, notamment avant sa première utilisation du Service, la lecture et acceptation de déclarations responsables, ainsi que la lecture de guides visuels, en lien avec ces problématiques.

2.2.2. Être majeur

2.2.2.1. Seules les personnes physiques âgées de dix-huit (18) ans ou plus, c'est-à-dire les personnes physiques majeures, peuvent utiliser l'Application YEGO, et donc utiliser le Service.

2.2.2.2. En ce qui concerne les personnes morales, elles ne peuvent contracter des Services auprès de YEGO que conformément aux dispositions des conditions générales de YEGO Business. Lesdites conditions générales reflètent les conditions spécifiques

applicables à toute personne morale souhaitant utiliser les Services YEGO, étant entendu que l'exigence reste que le conducteur ou la conductrice de tout Véhicule YEGO soit titulaire d'un compte d'Utilisateur/trice et majeur/e (c'est-à-dire enregistré/e en tant qu'Utilisateur/trice individuel/le et non par le biais d'un compte détenu par la personne morale).

2.2.3. Respecter les conditions de la Licence d'utilisation de l'Application YEGO

2.2.3.1. Moyennant l'acceptation par l'Utilisateur/trice des présentes CG, YEGO accorde à l'Utilisateur/trice une licence personnelle, limitée, révocable, intransmissible et non exclusive d'utilisation de l'Application YEGO, dans la mesure strictement nécessaire à la fourniture du Service.

2.2.3.2. Les droits d'utilisation que l'Utilisateur/trice acquiert sur l'Application YEGO sont soumis au respect des CG. A l'exclusion des périodes de location de Véhicules par l'Utilisateur/trice qui sont régies par les conditions prévues dans les présentes CG, la Licence d'utilisation de l'Application YEGO décrite ci-dessous est gratuite pour l'Utilisateur/trice.

2.2.3.3. La durée de cette Licence d'utilisation commence à la date à laquelle l'Utilisateur/trice reçoit le courrier électronique confirmant la création de son compte d'Utilisateur/trice dans l'Application YEGO et prend fin à la résiliation de ce compte d'Utilisateur/trice, quelle qu'en soit la raison (soit à la demande de l'Utilisateur/trice lui/elle-même, soit par décision de YEGO).

2.2.3.4. En ce qui concerne l'utilisation de l'Application YEGO, l'Utilisateur/trice accepte les interdictions et s'engage à respecter les obligations suivantes :

(i) L'Utilisateur/trice s'engage à utiliser l'Application YEGO sans se livrer à des actions illégales ou illicites, ou contraires aux dispositions des présentes CG ;
(ii) l'Utilisateur/trice s'engage à ne pas endommager, désactiver, surcharger ou détériorer l'Application YEGO ou empêcher l'utilisation normale ou la jouissance de l'Application YEGO par d'autres Utilisateurs/trices ;
(iii) l'Utilisateur/trice ne tentera pas de violer les niveaux d'accès, de manipuler incorrectement les données, de dupliquer ou d'exporter les données ou informations protégées par des droits de propriété intellectuelle ou d'autres droits, d'accéder à des zones restreintes des systèmes informatiques de YEGO ou de tiers, ou d'introduire des programmes, des virus ou tout autre dispositif ou code produisant ou pouvant produire des modifications dans l'Application YEGO ou dans l'application de tiers ;
(iv) l'Utilisateur/trice ne doit pas désassembler, décompiler ou appliquer d'autres procédures à l'Application YEGO afin de découvrir le code source de l'Application YEGO ;
(v) l'Utilisateur/trice renonce à reproduire l'Application YEGO en totalité ou en partie ;
(vi) en aucun cas, l'Utilisateur/trice ne supprimera les mentions de droits d'auteur, de marques ou autres mentions de propriété industrielle et intellectuelle qui attestent de la propriété exclusive de YEGO sur tout ou partie de l'Application YEGO à laquelle l'Utilisateur/trice peut avoir accès, ou sur la documentation ou les informations de propriété exclusive de YEGO ;
(vii) l'Utilisateur/trice ne pourra ni modifier ni altérer l'Application YEGO de quelque manière ou par quelque moyen que ce soit et ne pourra donc pas développer des

travaux dérivés ou des modifications de celle-ci ;

(viii) l'Utilisateur/trice ne peut céder ou transférer à des tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits inclus dans la présente Licence d'Utilisation, ni en permettre l'utilisation à des tiers, étant définitivement interdit d'utiliser l'Application YEGO à d'autres fins que la satisfaction exclusive de ses propres besoins, dans le cadre de la fourniture du Service YEGO et de l'utilisation pour laquelle elle est définie ; et ne peut pas, notamment, louer, prêter, vendre ou accorder une sous-licence de l'Application YEGO ou accomplir des actes qui impliquent une violation du devoir de protection des biens appartenant à YEGO ou à des tiers ;

(ix) l'Utilisateur/trice ne peut introduire, stocker ou diffuser, dans ou à partir de l'Application YEGO, aucune information ou matériel pouvant être diffamatoire, calomnieux, obscène, menaçant, xénophobe, incitant à la violence, à la discrimination pour des raisons de race, de sexe, d'idéologie, de religion ou portant atteinte de quelque manière que ce soit à la morale, à l'ordre public, aux droits fondamentaux, aux libertés publiques, à l'honneur, à la vie privée ou à l'image de tiers et, en général, à la réglementation en vigueur.

(x) l'Utilisateur/trice conservera et utilisera l'Application YEGO de manière appropriée et prudente, conformément aux conseils et instructions émis par YEGO à chaque instant.

2.2.3.5. Dans la mesure où la loi applicable le permet, l'Application YEGO est fournie « telle quelle », avec ses défauts et sans garantie de performance ou de quelque nature que ce soit. Son utilisation se fait aux seuls risques de l'Utilisateur/trice, qui assume tous les risques quant à la qualité satisfaisante et aux performances de rendement.

2.2.3.6. YEGO n'est pas liée par des engagements ou des promesses faites par des personnes extérieures à YEGO, ni par des attentes erronées concernant l'objet et le but de l'Application YEGO. Dans le cas où l'Utilisateur/trice détecte des erreurs, il doit en informer YEGO.

2.2.3.7. En aucun cas, YEGO ne sera responsable envers l'Utilisateur/trice ou un tiers de tout dommage résultant de la défaillance ou du dysfonctionnement de l'Application YEGO. YEGO ne garantit pas que l'Application YEGO répondra à ses attentes, que le fonctionnement sera ininterrompu ou exempt d'erreurs, que l'Application YEGO pourra interagir ou être compatible avec des applications ou des appareils tiers, ou que toute erreur sera corrigée. Aucun conseil oral ou écrit donné par YEGO ou un représentant autorisé ne sera considéré comme une garantie.

2.2.3.8. L'Utilisateur/trice reconnaît que l'Application YEGO fournie peut contenir des défauts et des erreurs, et que toute utilisation de l'Application YEGO par l'Utilisateur/trice se réalisera sous sa propre responsabilité et à ses seuls risques. Dans la mesure où la loi applicable le permet, YEGO décline toute garantie, expresse, tacite ou légale, y compris, les garanties implicites de titre, de non-violation des droits de tiers, de qualité marchande, ou d'adéquation à un usage particulier. Il est possible que la loi applicable n'autorise pas l'exclusion ou la limitation des dommages accessoires ou indirects, de sorte que la limitation ou l'exclusion ci-dessus peut ne pas s'appliquer à l'Utilisateur/trice.

2.2.3.9. YEGO ne sera pas responsable des interruptions de l'Application YEGO dues à des cas de Force Majeure ou à des circonstances indépendantes de sa volonté. YEGO peut interrompre temporairement l'accès pour des mesures de sécurité, ou de restructuration des ressources informatiques, afin d'améliorer l'Application YEGO.

2.2.3.10. YEGO ne sera en aucun cas responsable envers les Utilisateurs/trices des dommages personnels et/ou matériels, des pannes ou erreurs informatiques, de la perte d'informations ou de données, de la non-livraison ou de la livraison erronée de données qui pourraient survenir lors de l'utilisation de l'Application YEGO. YEGO n'est pas non plus responsable des dommages qui peuvent résulter de circonstances aléatoires, causées entre autres par hardware ou d'autres programmes informatiques, ainsi que des erreurs de calcul ou d'autres erreurs impossibles à détecter dans des conditions normales de simulation et de toute autre erreur sur laquelle repose une fonctionnalité de l'Application YEGO.

2.2.3.11. L'utilisation par l'Utilisateur/trice de l'Application YEGO n'implique pas l'acceptation, l'approbation et/ou la connaissance par YEGO de l'utilisation qui en est faite, puisque YEGO fournit uniquement l'Application YEGO pour l'utilisation correcte de celle-ci, conformément aux dispositions des CG et de la législation applicable.

2.2.3.12. YEGO coopérera, si cela est exigé par une décision de justice ou par les autorités compétentes, à l'identification des personnes responsables de ces utilisations qui violent la loi.

2.2.3.13. L'Utilisateur/trice n'a aucun droit de réclamer une quelconque indemnisation (directe ou indirecte) pour les interruptions temporaires ou la suspension permanente de l'Application YEGO ou des services/fonctions supplémentaires ou de tout type de contenu, produit ou service qui y est proposé, et YEGO décline toute responsabilité, que les interruptions ou suspensions soient dues à des causes propres ou de tiers.

2.2.3.14. En aucun cas, la responsabilité de YEGO ne pourra excéder le montant total payé par l'Utilisateur/trice pour la fourniture du Service par le biais de l'Application YEGO. Dans le cas où la loi applicable ne permettrait pas l'exclusion de la responsabilité pour les dommages indirects ou fortuits, la responsabilité de YEGO sera limitée à l'extension minimale des garanties et de la responsabilité permise par la loi.

2.2.3.15. L'Utilisateur/trice accepte que, si la loi applicable le permet, YEGO ne soit pas responsable des dommages ou pertes subis par l'Utilisateur/trice en raison du mauvais fonctionnement de l'Application YEGO. YEGO ne peut en aucun cas être tenue responsable de tout dommage exceptionnel, indirect, punitif ou consécutif lié à l'utilisation de l'Application YEGO. Aucune disposition des présentes CG ne limite ou n'exclut la responsabilité de YEGO en cas de négligence grave ou de faute intentionnelle de la part de YEGO.

2.3. Résiliation et suppression du compte d'Utilisateur/trice

2.3.1. Principe général

2.3.1.1. La relation contractuelle entre l'Utilisateur/trice et YEGO est d'une durée indéterminée, cependant, chacune des parties peut y mettre fin à tout moment.

2.3.1.2. L'Utilisateur/trice peut résilier son compte dans l'Application YEGO à tout moment, librement et indépendamment du motif de sa décision, en appliquant dans ce cas le processus détaillé à la Section 2.3.2. ci-dessous.

2.3.1.3. YEGO peut décider de mettre fin ou de suspendre la relation contractuelle en supprimant ou en suspendant un compte d'Utilisateur/trice dans les cas où

l'Utilisateur/trice a enfreint (ou est raisonnablement soupçonné d'avoir enfreint), les dispositions contenues dans les présentes CG.

2.3.1.4. En cas de suppression définitive du compte de l'Utilisateur/trice sur l'Application YEGO, l'Utilisateur/trice ne sera plus considéré/e comme tel et l'accès au Service sera désactivé. Le contrat dont les présentes CG font partie et toute relation qui en découle cessera de produire ses effets et d'être valable entre l'Utilisateur/trice et YEGO.

2.3.1.5. La suppression ou le blocage du compte en raison du manquement de l'Utilisateur/trice ne l'exonère en aucun cas de sa responsabilité face à tout dommage personnel et matériel causé par l'utilisation d'un Véhicule, de toute somme non payée et due en raison de l'utilisation du Service, ainsi que de tout frais éventuel pouvant résulter de l'utilisation correcte ou incorrecte du Service.

2.3.2. Procédure de résiliation et d'effacement des données personnelles associées

2.3.2.1. L'Utilisateur/trice peut à tout moment résilier son compte en envoyant une simple demande à cet effet au Chat du Service Client via l'Application YEGO, par courrier électronique à l'Adresse Email YEGO, ou en utilisant la touche qui pourra être prévue à cet effet dans l'Application YEGO.

2.3.2.2. À la réception de toute demande de résiliation de la part d'un/e Utilisateur/trice, YEGO offre la possibilité à l'Utilisateur/trice de réactiver son compte dans les soixante (60) jours, avant de procéder à la suppression définitive du compte de l'Utilisateur/trice.

2.3.2.3. L'Utilisateur/trice sera libre d'accepter cette suspension temporaire de son compte ou de la refuser en confirmant à ce moment-là son souhait de procéder à une suppression immédiate et définitive. Cette confirmation pourra également être communiquée au Chat du Service Client via l'Application YEGO, par courriel à l'Adresse Email YEGO, ou en utilisant la touche qui pourra être prévue à cet effet dans l'Application YEGO.

2.3.2.4. Le fait d'opter pour cette suspension temporaire permettra à l'Utilisateur/trice de réactiver son compte, s'il/elle le souhaite, à tout moment pendant le délai indiqué, avant qu'il ne soit définitivement supprimé. Si l'Utilisateur/trice choisit de suspendre son compte, à l'expiration du délai de soixante (60) jours sans qu'il/elle n'ait communiqué son souhait de réactiver son compte, ce dernier sera automatiquement supprimé de manière définitive.

2.3.2.5. La suppression définitive du compte d'un Utilisateur/trice empêche sa réactivation ultérieure, c'est-à-dire que si l'Utilisateur/trice souhaite utiliser à nouveau le Service YEGO après la suppression définitive de son compte, il devra d'abord réaliser intégralement le processus d'inscription et d'enregistrement d'un nouveau compte, conformément aux présentes CG.

2.3.2.6. Les données personnelles associées à un compte d'Utilisateur/trice après la suppression définitive de ce compte seront conservées pendant la durée et aux fins nécessaires, conformément aux dispositions de la **Politique de Confidentialité** de YEGO. Il est rappelé à ce stade que, conformément à ladite Politique de Confidentialité, les données personnelles associées à un compte d'Utilisateur/trice supprimé seront conservées et traitées par YEGO dans la mesure et pour la durée

strictement nécessaire au respect des obligations légales imposées à YEGO et jusqu'à l'expiration desdites obligations.

III. LES VÉHICULES ET LEUR USAGE

3.1. Obligations générales applicables à tout Véhicule

3.1.1. Le respect de la réglementation applicable en matière de circulation et d'usages interdits

3.1.1.1. De manière générale, il est strictement interdit d'utiliser les Véhicules de YEGO pour une activité et/ou une finalité illicites, ou de les utiliser pour une finalité licite, mais d'une manière qui enfreint la loi ou la réglementation applicable.

3.1.1.2. L'Utilisateur/trice du Service s'engage à conduire le Véhicule avec diligence et responsabilité, en respectant toutes les règles de circulation établies à tout moment par les autorités en fonction de la zone géographique dans laquelle il se trouve.

3.1.1.3. Lors de l'utilisation de tout Véhicule YEGO, l'Utilisateur/trice s'engage à être en possession de sa pièce d'identité, ainsi que du permis de conduire ou du titre de circulation applicable, en se conformant à tout moment aux exigences qui pourraient être formulées par les autorités, et notamment par les agents de police.

3.1.1.4. Les utilisations suivantes sont expressément interdites :

(i) L'utilisation du Véhicule par une personne autre que l'Utilisateur/trice, à titre gratuit ou onéreux, peu importe que l'Utilisateur/trice ait donné ou non son accord (cela inclut également le prêt gratuit ou payant du Véhicule loué) ;
(ii) Le transport rémunéré de passagers ou de marchandises, tournées ou visites commerciales régulières chez les clients, livraisons, et en général pour toute activité commerciale, même occasionnels ;
(iii) Le poussage ou remorquage de tout Véhicule ou tout autre objet, roulant ou non ;
(iv) La participation à des compétitions, officielles ou non, ainsi qu'à des tests d'endurance des matériaux, accessoires ou produits ;
(v) La conduite du Véhicule sous l'influence de l'alcool, de stupéfiants ou de tout autre type de substances psychotropes ;
(vi) Le transport de marchandise en violation de la loi ou des dispositions légales en vigueur, ou à des fins illégales ;
(vii) Le transport de plus de passagers que le nombre autorisé et indiqué dans le certificat d'immatriculation et/ou la carte de contrôle technique du Véhicule ;
(viii) Le transport de marchandises dont le poids, la quantité et/ou le volume sont supérieurs à ceux autorisés par le certificat d'immatriculation du Véhicule et/ou la carte de contrôle technique du Véhicule ;
(ix) Le transport de marchandises inflammables et/ou dangereuses, ainsi que de produits toxiques nocifs et/ou radioactifs ; et
(x) Le transport d'animaux vivants.

3.1.1.5. Il est expressément interdit à l'Utilisateur/trice de céder, louer, vendre ou mettre en gage de quelque manière que ce soit le Véhicule, l'accès personnel à l'Application YEGO, les équipements, outils et/ou accessoires du Véhicule et/ou toute partie ou

pièce de celui-ci ; ou de tenter ce qui précède d'une manière qu'il cause ou non un préjudice à YEGO.

3.1.1.6. L'Utilisateur/trice a l'obligation d'arrêter le Véhicule dans les plus brefs délais lorsque, alors que le Véhicule est en mouvement, l'un des témoins lumineux ou sonores qui détectent une anomalie dans son fonctionnement s'allume.

3.1.1.7. Dans le cadre de la fourniture du Service par le biais de l'Application YEGO, YEGO s'efforce de promouvoir le respect des règles du Code de la route et de la circulation, et la prise de conscience des risques associés à la conduite par l'Utilisateur/trice. Toutefois, l'Utilisateur/trice est seul/e responsable de la connaissance et du respect de toutes les règles de circulation et du Code de la route applicables à tout moment et zone géographique, et de la conduite prudente des Véhicules. Inciter ses Utilisateurs/trices à respecter les règles de sécurité routière, mais également les principes de courtoisie nécessaires au partage paisible des espaces publics est une priorité pour YEGO, et YEGO se réserve le droit de communiquer à l'Utilisateurs/trice à tout moment des rappels des règles applicables en la matière et/ou de l'informer de l'évolution de la réglementation en vigueur que ce soit par courrier électronique ou via l'Application YEGO.

3.1.1.8. En particulier, l'Utilisateur/trice s'engage à ne pas garer le Véhicule sur un espace qui n'est pas spécifiquement prévu à cet effet, et s'engage également à respecter toute signalisation ou indication, permanente ou temporaire, présente sur l'espace public et réglementant le stationnement.

3.1.1.9. L'Utilisateur/trice est tenu/e de vérifier qu'il n'existe aucune interdiction temporaire (par exemple, travaux routiers, marchés, marathons, opérations de nettoyage de la chaussée, etc.) dans la zone où il/elle souhaite stationner et/ou circuler, et que la zone où le Véhicule sera stationné à la fin du Trajet est adaptée à celui-ci, conformément à la Section 3.2.2.

3.1.1.10. Il est interdit à l'Utilisateur/trice de mettre fin au Trajet si une interdiction temporaire de stationnement commence dans moins de quarante-huit heures (48h) (par exemple, si l'interdiction de stationnement commence le mardi à 09h00, l'Utilisateur/trice est autorisé/e à stationner jusqu'à 09h00 le dimanche précédent). L'Utilisateur/trice sera par conséquent responsable de son stationnement qui doit être correct sur le moment, mais également pendant les quarante-huit heures (48h) suivantes, en vérifiant à cet effet les interdictions temporaires de stationnement.

3.1.1.11. Si le Véhicule est enlevé par la fourrière municipale après avoir terminé le Trajet dans une Zone de Stationnement Interdit ou, de manière générale, dans une zone non adaptée au stationnement (tels que : sortie de garage, espaces vélos, zones bleues ou vertes, trottoirs où le stationnement n'est pas autorisé, etc.), l'Utilisateur/trice sera responsable du manquement et devra s'acquitter de la sanction ainsi que des frais qui en découlent définis à la Section 7.1.2. L'Utilisateur/trice déclare connaître les règles applicables en matière de stationnement propres à la ville dans laquelle il/elle utilise le Service, sachant que celles-ci varient d'une ville à l'autre et s'engage à les respecter à tout moment.

3.1.1.12. L'Utilisateur/trice sera tenu/e seul/e responsable de toute sanction ou amende qui pourrait être imposée par les autorités compétentes pour son utilisation des Véhicules YEGO. En conséquence, il/elle s'abstiendra de réclamer à YEGO le paiement

de toute sanction ou amende ainsi imposée, qu'elle ait été notifiée à l'Utilisateur/trice ou à YEGO, que ce soit pendant ou après la fourniture du Service.

3.1.1.13. La procédure de gestion, et l'application des pénalités contractuelles correspondantes, en cas d'amende ou de sanction imputable à l'Utilisateur/trice sont détaillées dans la Section VII ci-dessous. En cas de récidive, à savoir de manquements répétés de l'Utilisateur/trice aux règles de sécurité routière et notamment de stationnement, YEGO se réserve le droit d'augmenter graduellement les montants des pénalités contractuelles, conformément à *l'Annexe II – Tableau des dommages et pénalités*, et/ou d'exclure l'Utilisateur/trice en procédant à la suppression de son compte conformément aux dispositions de la Section 2.1.4 des présentes CG.

3.1.2. L'interdiction de céder le Véhicule loué à un tiers

3.1.2.1. L'Utilisateur/trice s'engage à ne pas céder à des tiers l'usage des Véhicules faisant l'objet du Service, et à ne pas permettre à des tiers de le substituer, même temporairement, dans l'exercice de ses droits au Service. Dans l'hypothèse où l'Utilisateur/trice procèderait à une cession de Véhicules à un tiers ou permettrait à d'autres personnes de le remplacer, l'Utilisateur/trice sera personnellement et directement responsable de tous les incidents ou sinistres survenus pendant le Service, en exonérant YEGO de toute responsabilité.

3.1.2.2. L'obligation énoncée dans la présente section est considérée comme essentielle et YEGO se réserve le droit de bloquer ou de supprimer définitivement le compte de l'Utilisateur/trice qui enfreint cette obligation et/ou d'appliquer la pénalité prévue à cet effet à *l'Annexe II - Tableau des dommages et pénalités.*

3.1.3. L'entretien du Véhicule et l'obligation de signaler tout dommage ou incident.

3.1.3.1. L'Utilisateur/trice doit utiliser et prendre soin des Véhicules et de leurs accessoires avec la diligence requise, comme si ces derniers lui appartenaient, et de manière raisonnable.

3.1.3.2. L'Utilisateur/trice assume l'obligation générale de prendre soin des Véhicules, étant tenu/e de laisser le Véhicule utilisé à la fin du Trajet dans le même état que dans lequel il l'a trouvé, à l'exclusion des conséquences de l'utilisation normale du Véhicule, c'est-à-dire, notamment, la diminution du niveau de la batterie et l'usure normale des pneus.

3.1.3.3. Lors de la souscription d'un Service par le biais de l'Application YEGO et avant de commencer un quelconque Trajet avec un Véhicule, l'Utilisateur/trice vérifiera l'état de ce Véhicule, et s'engage à notifier à YEGO sur le moment, et dans tous les cas avant de commencer le Trajet, tout incidence et/ou dommage visible du Véhicule ou de ses accessoires (y compris l'absence de ceux-ci), par écrit par le biais du Chat du Service Client de l'Application YEGO ou par courriel à l'Adresse Email YEGO. A titre d'exemple et de manière non exhaustive, les incidents et/ou les dommages visés ici sont ceux visibles ou constatables de la carrosserie, roues, casques, les feux défectueux, les défauts de fermeture du coffre, du casque ou du support de téléphone portable, l'absence de casque(s) ou d'autres accessoires dont notamment les potentiels gants mis à disposition, le mauvais état d'entretien et/ou de propreté du Véhicule et/ou des accessoires, etc.

Sans préjudice de ce qui précède, certains éléments de sécurité et accessoires du Véhicule sont équipés de systèmes de détection automatique permettant de vérifier leur présence ou leur absence dans le Véhicule. À cet effet, et sans préjudice de l'obligation de l'Utilisateur/trice de signaler toute anomalie conformément aux dispositions de la présente Section, l'exactitude des informations fournies par ces systèmes de détection sera présumée, sauf preuve contraire.

YEGO n'est pas responsable de la perte ou de la casse des effets personnels des Utilisateurs/trices pouvant résulter d'une mauvaise utilisation, ou de l'utilisation d'un accessoire cassé, comme la perte ou la casse d'un téléphone portable placé dans un support intégré au Véhicule.

3.1.3.4. Il est strictement interdit à l'Utilisateur/trice d'utiliser un Véhicule présentant des incidents et/ou détériorations visibles pouvant présenter un risque pour la sécurité de l'Utilisateur/trice, ou d'utiliser un accessoire présentant un défaut visible, en mettant l'accent sur tout absence et/ou défaut et/ou casse pouvant être présent dans les supports de téléphone portable mis à disposition en fonction du Véhicule. L'Utilisateur/trice est seul/e responsable des conséquences pouvant résulter de son utilisation du Véhicule et de ses accessoires s'ils présentent avant le début du Service des incidents (y compris l'absence de l'un des casques ou autres accessoires) et/ou des défauts visibles.

3.1.3.5. Dans le cas où l'Utilisateur/trice ne signalerait pas un incident et/ou dommage visible concret sur le Véhicule et/ou ses accessoires par le biais de l'Application YEGO avant le démarrage du Service, l'absence de dommage au début du Trajet sera présumée, et par conséquent tout incident et/ou dommage constaté sur le Véhicule à la fin du Trajet pourra être imputé à l'Utilisateur/trice.

3.1.3.6. Il existe une obligation générale d'information immédiate de tout incident et/ou dommage avant le début du Trajet, ainsi que de tout incident pouvant survenir lors du Trajet (vol, accident, perte, casse, bruit anormal du Véhicule, etc.), que l'Utilisateur/trice assume envers YEGO. Sauf indication contraire dans les présentes CG applicable à un cas spécifique, l'obligation d'information et de notification doit être remplie immédiatement avant le début du Trajet, ou à la fin du Trajet en ce qui concerne les incidents survenus pendant la fourniture du Service. Les modalités et implications de ladite obligation générale d'information immédiate sont décrites aux Sections 3.3.1.3., 3.4.4.4 et VI.

3.1.3.7. La communication du défaut ou de l'incident peut se faire via le Chat du Service Client dans l'Application YEGO ou par courriel à l'Adresse Email YEGO. Cette obligation assumée par l'Utilisateur/trice est considérée comme essentielle. Dans le cas où, pour quelque raison que ce soit, l'incident ne peut être communiqué via le Chat du Service Client, l'Utilisateur/trice s'engage à envoyer un courrier électronique à YEGO en utilisant l'Adresse Email YEGO. Dans le cas où le Chat du Service Client contacterait l'Utilisateur/trice concernant la détection de tout incident et/ou défaut, l'Utilisateur/trice se devra de lui répondre dans un délai maximum de dix (10) jours, à défaut de quoi celui/celle-ci sera tenu/e responsable des conséquences du défaut ou de l'incident et YEGO pourra lui facturer les frais correspondants.

3.1.3.8. S'il existe des cas de Force Majeure qui empêchent objectivement l'Utilisateur/trice de se conformer à son obligation de fournir des informations dans les délais prévus

par les présentes CG, l'Utilisateur/trice devra le faire dans les plus brefs délais, à compter de la fin de la cause de Force Majeure qui justifie le retard.

3.1.3.9. Aucun frais ne sera accepté au nom d'une société d'assistance routière tierce, sauf autorisation expresse de YEGO.

3.1.3.10. Il est conseillé à l'Utilisateur/trice de vérifier, avant la réservation du Véhicule, si l'autonomie de sa batterie à ce moment précis est suffisante pour effectuer sans incidents le parcours que l'Utilisateur/trice a prévu, sachant qu'avec un faible niveau de batterie, le Véhicule peut avoir moins de puissance et/ou de vitesse. Le niveau de batterie de chaque Véhicule est indiqué dans l'Application YEGO, et YEGO n'est pas responsable des dommages qui pourraient résulter de l'arrêt d'un Véhicule en raison d'un manque de batterie pendant le Trajet.

3.1.3.11. Sans préjudice des dispositions relatives aux accidents réglementés dans la Section VI ci-dessous, YEGO se réserve le droit de répercuter à l'Utilisateur/trice les dommages causés au Véhicule et/ou à ses accessoires (y compris leur absence), qui lui sont imputables, en lui refacturant le prix des pièces détachées endommagées ainsi que la main d'œuvre nécessaire à la réparation correspondante (voir *l'Annexe II – Tableau des dommages et pénalités*).

3.2. Stationnement

3.2.1. Le respect des règles de stationnement applicables

3.2.1.1. L'Utilisateur/trice doit respecter la réglementation locale de stationnement des Véhicules. YEGO peut fournir à travers l'Application YEGO, les réseaux sociaux et/ou d'autres médias des recommandations (par exemple, points de stationnement recommandés, zones à risque d'enlèvement par la fourrière, zones avec promotions, etc.) et des informations concernant la réglementation du stationnement de chacune des villes, sachant qu'il reste de la responsabilité de l'Utilisateur/trice que de respecter les présentes CG et la réglementation en vigueur. En fonction de la gravité du comportement de l'Utilisateur/trice et du non-respect des règles de stationnement, YEGO appliquera différentes pénalités économiques et pourra même exclure l'Utilisateur/trice du Service (voir *l'Annexe II - Tableau des dommages et pénalités*).

3.2.2. Le respect des Zones de Service

3.2.2.1. YEGO opère dans des zones spécifiques à l'intérieur du périmètre municipal des villes où elle développe son activité. Les Zones de Service ne coïncident pas toujours avec les limites administratives des villes. Il peut y avoir des zones délimitées qui ont été intentionnellement exclues de la Zone de Service où la Pause, le stationnement et/ou la circulation ne sont pas autorisés, ou des zones moins centrales qui ont été intentionnellement incluses dans la Zone de Service.

3.2.2.2. La délimitation par YEGO des différentes zones peut répondre à des raisons d'opportunité, de sécurité, de gestion de la flotte, voire à un impératif légal et/ou d'instructions des autorités locales. Selon le type et les usages permis, il est possible de distinguer quatre (4) principaux types de zones :

(i) *Zone de Service* : zone générale où le Service est fourni, apparaissant en surbrillance sur la carte de l'Application YEGO (en dehors de la Zone de Service,

la carte est ombrée en gris). Il est seulement possible de mettre en Pause et/ou de terminer le Trajet à l'intérieur de la Zone de Service, à condition qu'il ne s'agisse pas d'une Zone de Circulation Restreinte ou d'une Zone de Stationnement Interdit. Sont expressément exclus de la Zone de Service tous les espaces privés, même de stationnement. La Zone de Service inclut exclusivement les espaces publics de cette zone géographique, auxquels les autres Utilisateurs/trices ainsi que l'équipe YEGO ont libre accès. YEGO pourra afficher dans l'Application YEGO des points de stationnement recommandés avec des places spécifiques pour deux-roues motorisés, sans toutefois garantir leur disponibilité à tout moment.

(ii) *Zone de Circulation Restreinte* : zone délimitée, à l'intérieur ou en dehors de la Zone de Service, où il est interdit de stationner, de s'arrêter, de mettre en Pause et/ou de terminer le Trajet ainsi que de circuler avec les Véhicules YEGO. Ces zones, spécifiquement indiquées sur la carte de l'Application YEGO, peuvent faire partie ou non de la Zone de Service.

(iii) *Zone de Stationnement Interdit* : zone délimitée, à l'intérieur ou en dehors de la Zone de Service, où il est interdit de stationner, de s'arrêter, de mettre en Pause et/ou de terminer le Trajet. Ces zones, spécifiquement indiquées sur la carte de l'Application YEGO, peuvent faire partie ou non de la Zone de Service, et peuvent coïncider ou non avec la Zone de Circulation Restreinte.

(iv) *Zone de Stationnement Obligatoire* : dans certaines villes, que ce soit en vertu de la réglementation locale ou à la demande des autorités, il n'est autorisé de stationner les Véhicules YEGO que dans des espaces spécifiquement délimités. Ces zones, indiquées de manière précise sur la carte de l'Application YEGO, peuvent se situer à l'intérieur ou à l'extérieur de la Zone de Service. Toutefois, il ne sera possible de terminer le Trajet que dans les Zones de Stationnement Obligatoire situées à l'intérieur de la Zone de Service. YEGO décline toute responsabilité quant à l'éventuelle indisponibilité de places de stationnement dans une Zone de Stationnement Obligatoire donnée.

3.2.2.3. L'Utilisateur/trice s'engage à respecter les différentes zones dont la délimitation est détaillée sur la carte disponible à tout moment dans l'Application YEGO, en stationnant et en terminant le Trajet toujours dans la Zone de Service (et le cas échéant, dans la Zone de Stationnement Obligatoire) et en tenant compte des contraintes des différents types de zones. Bien que le Véhicule puisse être éteint, le Trajet ne peut pas être terminé en dehors de la Zone du Service (et, le cas échéant, en dehors de la Zone de Stationnement Obligatoire), l'Utilisateur/trice assumant le prix du Service, tel que défini dans la Section 4.2., jusqu'à ce que le Trajet ait été correctement terminé dans l'Application YEGO.

3.2.2.4. Les Véhicules peuvent de fait sortir de la Zone de Service (à l'exception des Zones de Circulation Restreinte), cependant l'Utilisateur/trice devra impérativement restituer et donc finaliser son Trajet dans la Zone de Service (et le cas échéant, dans la Zone de Stationnement Obligatoire), et assumera en ce sens le prix du Service jusqu'à ce que le Trajet ait été correctement finalisé, au moyen de l'Application YEGO. Le non-respect de cette obligation, et notamment si l'Utilisateur/trice abandonne le Véhicule allumé ou éteint hors de la Zone de Service (et le cas échéant, en dehors de la Zone de

Stationnement Obligatoire) donne le droit à YEGO d'appliquer les pénalités prévues à cet effet dans l'*Annexe II - Tableau des dommages et pénalités.*

3.2.2.5. Selon le cas l'Utilisateur/trice pourra techniquement éteindre le Véhicule sans pour autant finaliser le Service (en cas de hors Zone de Service), ou encore, il /elle ne pourra ni éteindre le Véhicule ni finaliser le Service (Zone de Stationnement Interdit et/ou Zone de Circulation Restreinte).

3.2.2.6. En aucun cas l'Utilisateur/trice n'abandonnera un Véhicule qu'il a utilisé sauf en cas de Force Majeure et après avoir informé YEGO immédiatement de la situation via le Chat du Service Client ou par courrier électronique à l'Adresse Email YEGO.

3.2.2.7. YEGO se réserve le droit de modifier, de manière permanente ou temporaire, les différentes zones, après notification préalable à l'Utilisateur/trice, ce dernier pouvant dans tous les cas consulter les différentes zones en vigueur dans l'Application YEGO.

3.2.2.8. Le non-respect des obligations incluses dans la présente section donne le droit à YEGO d'appliquer les pénalités prévues à l'*Annexe II - Tableau des dommages et pénalités.*

3.2.3. Le respect de la procédure de finalisation du Trajet

3.2.3.1. *Obligations principales* : À la fin de chaque Trajet, l'Utilisateur/trice s'engage à :

(i) laisser le Véhicule garé à un endroit prévu à cet effet ;
(ii) éteindre le Véhicule en utilisant l'Application YEGO ;
(iii) prendre une photographie du Véhicule en stationnement en utilisant l'Application YEGO et en se conformant aux instructions énoncées ci-dessous ; et à
(iv) placer tous les accessoires du Véhicule qui ont pu être utilisés à l'endroit et/ou dans la position prévus à cet effet, et conformément aux instructions et au guide d'utilisation disponibles sur l'Application YEGO, en fermant correctement les compartiments et les coffres que le Véhicule peut comporter.

3.2.3.2. *Interdiction d'abandon* : L'abandon du Véhicule sans activer le mode Pause ou, le cas échéant, sans l'éteindre correctement via l'Application YEGO, à la fin d'un Trajet ou lors d'une Pause, entraîne un risque élevé de vol du Véhicule et, par conséquent, est interdit. Dans le cas où un problème technique empêche l'Utilisateur/trice d'éteindre le Véhicule au moment souhaité, l'Utilisateur/trice doit immédiatement en informer YEGO via le Chat du Service Client ou par email à l'Adresse Email YEGO, sans quitter le Véhicule à aucun moment jusqu'à ce que celui-ci soit éteint ou jusqu'à ce que YEGO informe l'Utilisateur/trice par écrit du contraire. En tout état de cause, le Véhicule devra être laissé à l'arrêt ou stationné conformément à la réglementation locale. En tout état de cause, l'abandon du Véhicule sans activer le mode Pause ou sans l'éteindre correctement via l'Application YEGO entrainera une fin de Trajet automatique (ou « Autofinish »).

3.2.3.3. Le respect des obligations incluses dans la Section III par l'Utilisateur/trice est considéré comme essentiel, et par conséquent tout manquement à ces obligations donnera droit à YEGO d'appliquer la pénalité prévue à cet effet dans *l'Annexe II - Tableau des dommages et pénalités.*

3.2.3.4. *Photographie de finalisation du Trajet* : Dans le cadre de la procédure de finalisation du Trajet, l'Utilisateur/trice devra prendre une photographie du Véhicule

correctement garé en utilisant l'Application YEGO. La photographie doit être prise en suivant les instructions et les exemples figurant à *l'Annexe III - Guide pour la gestion des rapports d'accident et des photos de fin de trajet.*

Il incombe à l'Utilisateur/trice de prendre une photographie correcte et de haute qualité du Véhicule dans son ensemble, de son état général et de sa situation de stationnement.

En cas d'incident ultérieur, par exemple la découverte d'un dommage causé au Véhicule ou la notification d'une amende de stationnement, la photographie prise par l'Utilisateur/trice à l'issue du Trajet permettra, sous réserve de sa qualité et de sa lisibilité, de prouver ou non l'existence et la véracité des faits qui peuvent y être objectivement constatés.

La photographie ne saurait constituer à elle seule une preuve exhaustive des circonstances à l'origine d'un incident, dès lors qu'une seule image ne permet pas nécessairement de restituer l'ensemble des éléments factuels ayant pu contribuer à sa survenance. Toutefois, la photographie pourra valoir comme élément de preuve pour démontrer la présence des éléments objectivement visibles sur celle-ci.

Dans sa volonté d'encourager ses Utilisateurs/trices à respecter les dispositions du Code de la route et la règlementation applicable en matière de sécurité routière, YEGO a initié une procédure de vérification systématique des photographies de fin de Trajet. À ce jour, cette méthode n'est appliquée que dans certaines villes et YEGO se réserve le droit d'étendre ou de réduire à tout moment le territoire couvert par cette procédure de contrôle.

L'objectif de cette initiative est de pouvoir détecter et intervenir, le plus rapidement possible, en cas de non-respect des règles de stationnement par l'Utilisateur/trice, de manière préventive, c'est-à-dire avant de mettre en œuvre tout type de sanction ou intervention de la part des autorités L'objectif de YEGO est également de sensibiliser et d'éduquer ses Utilisateurs/trices sur le sujet, en veillant au respect des règles qui assurent un partage paisible de l'espace public.

3.2.3.5. *Procédure en cas de mauvaise photographie ou mauvais stationnement* : Dans l'hypothèse où YEGO détecterait l'une de ces deux situations : (i) photographie défectueuse dans laquelle la situation de stationnement du Véhicule ne peut être vérifiée, tel que décrit à *l'Annexe III - Guide pour la gestion des rapports d'accident et des photos de fin de trajet*, ou (ii) situation de stationnement du Véhicule non conforme à la réglementation applicable, YEGO informera l'Utilisateur/trice responsable de la situation par email et/ou message via l'Application YEGO, en lui rappelant les règles applicables en la matière, ainsi que les risques de sanctions en cas de manquement auxdites règles. Chacune de ces notifications est considérée comme un avertissement.

Parallèlement à l'envoi dudit avertissement, YEGO se réserve le droit d'exiger de l'Utilisateur/trice fautif/ve qu'il/elle réponde à une série de questions ou test (quizz) sur les règles applicables du Code de la route, notamment en matière de stationnement et de sécurité routière. Tout refus de l'Utilisateur/trice de participer ou tout échec répété au quizz peut entraîner un blocage du compte de l'Utilisateur/trice.

En cas de mauvais stationnement détecté, les équipes de YEGO se chargeront de déplacer le Véhicule mal garé, conformément à leurs procédures opérationnelles d'intervention internes. YEGO n'est pas responsable de toute amende ou sanction qui pourrait être imposée par les autorités entre le moment de la notification à l'Utilisateur/trice et celui de l'intervention des opérateurs YEGO, l'Utilisateur/trice pouvant choisir de déplacer lui-même le Véhicule mal garé à tout moment et, en tout état de cause, avant que les opérateurs de YEGO n'interviennent. Le cas échéant, l'Utilisateur/trice devra initier à cette fin un nouveau Trajet via l'Application YEGO, et finalement prendre une photographie du Véhicule correctement garé à l'issue dudit Trajet.

En cas d'infractions répétées par le/la même Utilisateur/trice, après le premier avertissement, si celui-ci ou celle-ci stationne à nouveau un Véhicule de manière incorrecte et/ou si la photographie de fin de Trajet ne permet pas de vérifier la situation du Véhicule, YEGO se réserve le droit d'appliquer les pénalités prévues à cet effet à l'*Annexe II - Tableau des dommages et pénalités.*

3.3. Régime général de responsabilité

3.3.1. Principe de responsabilité pour les dommages imputables à l'Utilisateur/trice

3.3.1.1. L'Utilisateur/trice est responsable des dommages causés lors de la fourniture du Service par son utilisation du Véhicule, à condition que ces dommages lui soient imputables, qu'ils aient été occasionnés par un acte intentionnel, une faute ou une négligence, y compris toute violation des présentes CG.

3.3.1.2. **La présente responsabilité pour dommages ne fait l'objet d'aucune limite économique ni d'aucun cas d'exclusion, sauf dans la mesure où ces dommages sont effectivement couverts par une police d'assurance spécifique en fonction du territoire et comme détaillé ci-dessous.**

3.3.1.3. En cas de dommage de toute nature survenant pendant la prestation du Service, qu'il affecte le Véhicule, des tiers, le domaine public ou l'Utilisateur/trice, il pèse sur l'Utilisateur/trice une obligation générale d'information immédiate à YEGO. En ce sens, il/elle s'engage à informer YEGO du dommage au moment de sa survenance, ou en tout état de cause à la fin du Service, soit par le biais du Chat du Service Client, soit par email à l'Adresse Email YEGO, sauf impossibilité matérielle pour cause de Force Majeure. Le cas échéant, l'Utilisateur/trice s'engage à procéder à la communication ici prévue, dans les meilleurs délais, à la fin de la cause de Force Majeure qui justifie le retard et dans tous les cas dans un délai inférieur à sept (7) jours calendaires.

3.3.1.4. Dès lors qu'il est établi qu'aucun autre Utilisateur/trice ni aucun événement, de quelque nature que ce soit, n'a contribué à la survenance du dommage, celui-ci sera réputé imputable au dernier Utilisateur/trice ayant utilisé le Véhicule. A titre d'exemple, lorsque les données issues de la base d'informations de YEGO démontrent que le Véhicule a été déplacé ou manipulé postérieurement à la fin du Trajet du dernier Utilisateur/trice, celui-ci ne pourra être tenu responsable du dommage survenu.

3.3.1.5. Le principe général de la responsabilité pour les dommages imputables à l'Utilisateur/trice ainsi que l'obligation générale d'information immédiate prévus par les présentes CG sont applicables quelle que soit la ville où le Service a été fourni.

3.3.1.6. À titre purement illustratif et non exhaustif, les dommages imputables à l'Utilisateur/trice comprennent notamment la casse ou la perte d'un accessoire du Véhicule intentionnellement ou non, le vol d'un Véhicule dont la procédure de finalisation du Trajet n'a pas été respectée conformément aux présentes CG, l'imposition d'une amende ou sanction pour non-respect des règles de stationnement, ou encore, les dommages matériels au Véhicule en cas d'accident causé par une infraction de l'Utilisateur/trice au Code de la route, y compris la conduite sous l'influence de l'alcool, de stupéfiants ou de tout autre type de substances psychotropes.

3.3.1.7. Sans préjudice de ce qui précède, les dispositions des présentes CG spécifient les règles et obligations particulières en cas de survenance de certains dommages, notamment en cas d'amendes (Section VII) ou d'accidents (Section VI), et détaillent la police d'assurance incluse dans le prix du Service.

3.3.2. Nature, quantification et incidence des dommages

3.3.2.1. Le principe général de la responsabilité de l'Utilisateur/trice en cas de dommage est celui énoncé à la Section 3.3.1. des présentes CG et est applicable à tous les Véhicules mis à disposition par YEGO à chaque instant. L'Utilisateur/trice est responsable de tout dommage causé par lui lors de la fourniture du Service, dans la mesure où celui-ci a commis un acte intentionnel, une faute ou une négligence, y compris le non-respect par l'Utilisateur/trice des obligations énoncées dans les présentes Conditions Générales ou des règles impératives de circulation et de stationnement.

3.3.2.2. Les dommages imputables à l'Utilisateur/trice peuvent affecter notamment YEGO et ses Véhicules et/ou des tiers et/ou le domaine public lui-même.

3.3.2.3. En ce qui concerne les Véhicules YEGO, les dommages imputables à l'Utilisateur/trice et donc à sa charge comprennent notamment les coûts de réparation et de remplacement des pièces du Véhicule endommagé. *L'Annexe II - Tableau des dommages et pénalités* contient, à titre indicatif, un détail des coûts (hors TVA) des principales pièces des Véhicules.

3.3.2.4. À cet égard, en cas de dommage/s causé/s au Véhicule (y compris ses accessoires), qu'ils soient causés ou non dans le cadre d'un accident impliquant des tiers ou à la suite d'une simple perte ou casse, pour autant qu'ils soient imputables à l'Utilisateur/trice, ce dernier ou cette dernière sera tenu/e de payer une indemnisation en fonction des dommages réellement subis par YEGO, y compris le coût des pièces de rechange et de la main d'œuvre nécessaire à la réparation du Véhicule, qui fera l'objet d'une facture détaillée émise par YEGO, qui constituera le document de référence faisant foi de l'état des dommages.

3.3.2.5. En cas d'incendie avec destruction totale ou vol du Véhicule résultant d'un acte intentionnel, d'une faute ou d'une négligence de l'Utilisateur/trice, et plus généralement du non-respect des obligations contenues dans les présentes CG, notamment de la procédure de finalisation du Trajet, l'Utilisateur/trice devra payer à YEGO le coût total du Véhicule mentionné à *l'Annexe II - Tableau des dommages et pénalités*.

3.3.2.6. Outre les dommages causés au Véhicule qui peuvent être quantifiés par YEGO dans les présentes CG, les dommages imputables à l'Utilisateur/trice affectant YEGO et/ou des tiers et/ou le domaine public, devront être quantifiés après la production du dommage et selon la loi applicable.

3.3.2.7. En cas de constatation d'un dommage imputable à l'Utilisateur/trice, YEGO notifiera à l'Utilisateur/trice, par courrier électronique ou via le Chat du Service Client de l'Application YEGO, les informations pertinentes, à savoir : l'heure de production et/ou de constatation du dommage, la nature et l'imputabilité du dommage à l'Utilisateur/trice, le Véhicule affecté et/ou utilisé, et la quantification du dommage conformément aux dispositions des présentes CG. Cette notification comprendra, le cas échéant, la facture de YEGO pour la réparation des dommages causés au Véhicule.

3.3.2.8. L'Utilisateur/trice autorise expressément YEGO à utiliser, pour procéder au paiement des dommages et intérêts conformément aux présentes CG, le même moyen de paiement que celui désigné par l'Utilisateur/trice pour le paiement du prix du Service. Le prélèvement sera considéré comme légitime dans la mesure où le dommage a été préalablement notifié à l'Utilisateur/trice dans les termes de la Section 3.3.2.7 ci-dessus, et ce, sans préjudice du droit de l'Utilisateur/trice de contester ladite refacturation des dommages.

3.3.2.9. Dans le cas où, à la suite d'un accident, l'assurance du conducteur d'un autre Véhicule prend en charge la totalité des dommages causés au Véhicule YEGO (par exemple, en raison d'un comportement intentionnel, fautif ou négligent du tiers), et si ces dommages avaient été préalablement facturés à l'Utilisateur/trice, YEGO procédera à leur remboursement dans les plus brefs délais. Dans le cas où cette assurance ne couvrirait pas l'intégralité des réparations, YEGO remboursera à l'Utilisateur/trice la différence correspondant au coût des réparations non prises en charge par l'assurance du tiers.

3.3.3. Principe de responsabilité pour les dommages imputables à YEGO

3.3.3.1. À l'exception des cas d'acte intentionnel, de faute ou de négligence grave de la part de YEGO, cette dernière ne sera en aucun cas responsable des dommages directs ou indirects de quelque nature que ce soit que l'Utilisateur/trice ou un tiers pourrait subir dans le cadre de l'utilisation du Service, si ces dommages ne sont pas directement imputables à YEGO.

3.3.3.2. De même, YEGO ne sera pas responsable envers l'Utilisateur/trice des modifications des procédures, horaires et conditions de fourniture du Service en raison de la suspension, de l'interruption ou de l'indisponibilité occasionnées par les Véhicules, des équipements technologiques, des systèmes TI et toute autre cause imputable tant aux fournisseurs de YEGO qu'à des tiers en général.

3.3.3.3. La responsabilité de YEGO est également exclue en cas d'inexécution totale ou partielle des obligations pour cause de Force Majeure, comprenant notamment, mais sans s'y limiter : actions de l'administration publique, actions des autorités, restrictions légales, incendie, inondation, explosion, manifestations, émeutes, grèves, conflits du travail, manque de matières premières, pannes de courant, interruption des communications ou autres.

3.3.3.4. En tout état de cause, et dans la limite permise par la loi applicable, l'Utilisateur/trice exonère expressément YEGO de toute responsabilité pour les dommages, de quelque

nature que ce soit, subis par l'Utilisateur/trice ou par des tiers dans le cadre de l'exécution du Service, qui ne découleraient pas d'un acte intentionnel, d'une faute ou d'une négligence grave de la part de YEGO. En particulier, et conformément à l'obligation de l'Utilisateur/trice en vertu de la Section 3.1.3.3. concernant son obligation de vérifier l'état et le fonctionnement du Véhicule et ses accessoires avant de commencer tout Trajet, YEGO ne sera pas responsable de la perte ou de la casse des effets personnels des Utilisateurs/trices (y compris les téléphones portables qui ont été perdus, ou placés dans un support intégré cassé du Véhicule), des conditions d'hygiène lors de l'utilisation du Véhicule et ses accessoires (y compris en cas de contagions ou d'infections).

3.3.3.5. La responsabilité de YEGO ne peut en aucun cas dépasser le montant total payé par l'Utilisateur/trice pour la fourniture des Services par le biais de l'Application YEGO. Dans le cas où la loi applicable ne permettrait pas l'exclusion de la responsabilité pour les dommages indirects ou fortuits, la responsabilité de YEGO sera limitée à l'étendue minimale des garanties et de la responsabilité permise par la loi applicable.

3.4. Véhicule

3.4.1. La description du Véhicule et de ses accessoires

Photo indicative	Description générale
	Scooter homologué, pour son utilisation dans l'UE. Puissance : 3.000 Watt (4,1 hp) Vitesse maximale : 50 km/h Batterie rechargeable au lithium incluse Dimensions approximatives : 1080 x 775 x 1885 mm Capacité : 2 personnes.
Accessoires	

(i) Deux casques homologués pour leur utilisation dans l'UE ;
(ii) Une malle pour l'installation de deux (2) casques ;
(iii) Des charlottes hygiéniques ;
(iv) Un crochet pour port de sac intégré ;
(v) Une jupe intégrée suivant la ville et le Véhicule
(vi) Des gants homologués et/ou gilet réfléchissant suivant la ville et le Véhicule ; et
(vii) Un support d'attache pour téléphone portable.

Un chargeur USB intégré est inclus dans certains Véhicules de la flotte YEGO, selon le fabricant.

Dans certaines villes, YEGO a également initié un projet de développement dans l'objectif de mettre à disposition des Utilisateurs/trices cumulativement, certains accessoires de sécurité, à savoir : (i) deux (2) paires de gants homologués et (ii) un (1) gilet réfléchissant. Les accessoires seront mis à disposition de manière

progressive, YEGO ne s'engage donc pas à ce que chaque Véhicule de la flotte dispose à tout moment de ces accessoires.

En toute hypothèse, l'Utilisateur/trice est tenu de respecter les réglementations locales applicables en matière d'utilisation des accessoires de sécurité. À titre d'exemple, à la date d'entrée en vigueur des présentes CG, le port de gants est obligatoire en France, tandis qu'en Espagne, pour les Véhicules YEGO, l'obligation de porter des gants est limitée aux voies intra-urbaines. En revanche, en Espagne, l'Utilisateur est obligatoirement tenu de porter des chaussures fermées.

Au-delà des équipements dont le port est obligatoire dans chaque pays, il est toujours recommandé d'utiliser l'ensemble des accessoires de sécurité lors de l'utilisation des Véhicules.

3.4.2. Le permis de conduire obligatoire

3.4.2.1. Seul/e/s les titulaires d'un permis de conduire valide pour la conduite de Véhicules dans le pays de prestation du Service, peuvent utiliser les Véhicules appartenant à YEGO.

3.4.2.2. Seuls les permis de conduire suivants sont considérés comme valables pour conduire :

(i) Ceux délivrés conformément à la législation en vigueur dans le pays de prestation du Service ;
(ii) Ceux émis par les États membres de l'Union européenne et de l'Espace économique européen, sous réserve de respecter la condition énoncée à la Section 3.4.2.4. ;
(iii) Sous réserve de respecter la condition énoncée à la Section 3.4.2.4., les permis de conduire suivants sont également valables: (-) Les nationaux d'autres pays qui sont délivrés conformément à l'annexe 6 de la Convention de Vienne; (-) Les nationaux d'autres pays qui sont rédigés dans la langue officielle du pays de prestation du Service, ou sont accompagnés d'une traduction officielle de celui-ci; (-) Ceux délivrés à l'étranger conformément à l'annexe 9 de la Convention de Genève, ou conformément au modèle de l'annexe E de la Convention internationale de Paris, dans le cas des nations adhérant à cette Convention qui n'ont pas souscrit ou adhéré à la Convention de Genève; et (-) Ceux délivrés par d'autres pays ou à caractère international qui sont reconnus comme valables pour permettre la conduite dans le pays de prestation des Services.

3.4.2.3. La validité des différents permis énumérés est subordonnée à la condition qu'il soit en vigueur, que le titulaire ait l'âge requis pour obtenir un permis de conduire selon la législation applicable sur le territoire concerné.

3.4.2.4. Les permis de conduire énumérés au point (iii) de la Section 3.4.2.2., ainsi que les permis émis par les États membres de l'Espace économique européen en échange d'un permis délivré par un pays n'ayant pas conclu d'accord de réciprocité avec le pays de prestation du Service, ne sont valables que pendant une période de six (6) mois en Espagne et d'un (1) an en France et en Italie à compter de la date à laquelle le/la titulaire de ces permis a établi sa résidence habituelle sur le territoire de prestation du Service. À l'expiration de cette période, ces permis cessent d'être valables. Le/la titulaire doit alors procéder à leur échange conformément à la

législation applicable dans le pays de prestation du Service ou, lorsqu'aucun accord de réciprocité n'existe entre le pays ayant délivré le permis étranger et le pays de prestation du Service, obtenir le permis de conduire local correspondant.

3.4.2.5. À tout moment, il incombe à chaque Utilisateur/trice de vérifier la validité de son permis de conduire dans le pays dans lequel il/elle souhaite utiliser le Service. La vérification du permis de conduire effectuée par YEGO lors de la création du compte de l'Utilisateur/trice constitue un simple contrôle d'accès au Service et ne vaut pas garantie permanente de la validité dudit permis dans le pays d'utilisation du Service

3.4.2.6. L'Utilisateur/trice qui s'est inscrit/e au Service est tenu/e d'informer immédiatement YEGO de tout changement de situation affectant la validité de son permis de conduire (par exemple, expiration, suspension ou retrait temporaire de son permis de conduire, ou encore durée de la résidence habituelle imposant l'obtention d'un nouveau permis de conduire), en envoyant cette information à l'Adresse Email YEGO, conformément à la Section 2.1.2.

3.4.2.7. En cas de changement de situation affectant la validité de son permis de conduire (par exemple, expiration, suspension, retrait temporaire, ou encore durée de résidence imposant l'obtention d'un nouveau permis de conduire), l'Utilisateur/trice s'engage à ne pas utiliser les Véhicules de la flotte YEGO dont l'utilisation requiert un permis de conduire valide et à mettre à jour ses données, conformément à la Section 2.1.2.

3.4.2.8. YEGO promeut activement la sécurité dans l'espace public, et se réserve le droit de refuser la validation ou de bloquer partiellement l'utilisation des comptes des Utilisateurs/trices qui ne sont pas titulaires d'un permis de conduire, même s'ils/elles sont légalement autorisé/e/s à conduire sur le territoire où le Service est fourni. A titre d'illustration, YEGO ne permet pas aux conducteurs/trices né/e/s avant 1988 et qui n'ont pas de permis de conduire d'accéder au Service de location de Véhicules YEGO en France. Nonobstant ce qui précède, YEGO peut autoriser leur enregistrement et leur validation en tant qu'Utilisateur/trice s'ils ont suivi au moins un cours d'initiation proposé par YEGO conformément à l'article 3.4.2.9. et sous réserve qu'ils en rapportent la preuve.

3.4.2.9. En fonction du territoire, YEGO propose des cours d'initiation à l'utilisation de ses Véhicules, par le biais de partenariats avec des écoles de conduite. La disponibilité de ces cours d'introduction peut être consultée à tout moment via l'Application YEGO et/ou la Page Web YEGO. Les conditions spécifiques de chaque cours peuvent varier en fonction du territoire.

3.4.3. Les passagers et passagères mineur/e/s sur les Véhicules

3.4.3.1. L'Utilisateur/trice est responsable de la sécurité et de la protection du passager ou de la passagère qui l'accompagne pendant le Trajet, et toujours dans le respect de la réglementation applicable sur le territoire où le Service est fourni.

3.4.3.2. Par conséquent, en Espagne, l'Utilisateur/trice peut prendre avec lui/elle comme passager/ère une personne mineure ayant au moins douze (12) ans, à condition qu'elle porte un casque et des gants de protection homologués (dans ce cas, le casque doit être choisi en fonction de la taille de la personne mineure), qu'elle enjambe le Véhicule avec les pieds reposant sur les repose-pieds latéraux et qu'elle utilise le siège adapté derrière le/la conducteur/trice.

3.4.3.3. En Espagne, l'Utilisateur/trice peut transporter comme passager/ère des personnes mineures ayant au moins sept (7) ans à condition que le Véhicule soit conduit par leur père, mère ou tuteur ou des personnes majeures autorisées par ces derniers, en utilisant toujours un casque et des gants de protection homologués (dans ce cas, le casque doit être choisi en fonction de la taille de la personne mineure), et qu'elles soient installées sur un siège muni d'un dispositif de retenue adapté à l'enfant et de repose-pieds.

3.4.3.4. En France, pour les enfants de moins de cinq (5) ans, l'utilisation d'un siège pour enfant conçu à cet effet et muni d'un système de retenue est obligatoire dans tous les Véhicules à deux roues. Le/la conducteur/trice doit veiller à ce que les pieds des enfants ne puissent pas être coincés entre les parties fixes et mobiles du Véhicule. Le siège du passager/ère doit être équipé d'une sangle d'attache ou d'au moins une poignée et de deux (2) repose-pieds.

3.4.3.5. En Italie, il est interdit de transporter comme passager/ère d'un véhicule à deux roues (*ciclomotore* et *motociclo*) une personne mineure de moins de cinq (5) ans, quelles que soient les mesures de sécurité mises en place. Dans tous les cas, tout passager doit être assis de manière stable et équilibrée, dans la position déterminée par les équipements prévus à cet effet dans le véhicule.

3.4.3.6. L'Utilisateur/trice doit conduire le Véhicule de manière diligente et disciplinée, en évitant les mouvements brusques, le plus près possible du bord droit de la chaussée et doit toujours conduire en veillant à la sécurité de la personne mineure. YEGO ne fournit pas de casques spécifiquement adaptés aux mineur/e/s ou même des gants et l'Utilisateur/trice devra, le cas échéant, utiliser ses propres accessoires.

3.4.4. L'assurance associée à l'utilisation des Véhicules

3.4.4.1. **Les conditions de la police d'assurance pour les Véhicules en Espagne :**

Pendant la durée de la location du Véhicule en Espagne, l'Utilisateur/trice bénéficie de l'assurance souscrite par YEGO, dont le coût est inclus dans le prix de la location du Véhicule.

YEGO ne répercutera pas sur l'Utilisateur/trice les dommages qui sont effectivement couverts à ce titre, sous réserve des dispositions prévues à la présente Section.

Les garanties et prestations suivantes sont proposées en Espagne par **FIATC MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS,** mutuelle d'assurance constituée conformément au droit espagnol, dont le siège social est situé Avenida Diagonal, 648 – 08017 Barcelone (Espagne), titulaire du numéro d'identification fiscale (CIF) G-08171407, immatriculée au registre du commerce de Barcelone (Registro Mercantil de Barcelona) (volume 45481, folio 96, page B-4052), agréée pour opérer dans la branche de l'assurance automobile et soumise au contrôle de la Direction Générale des Assurances et des Fonds de Pension (Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) – Paseo de la Castellana, 44 – 28046 Madrid (ci-après dénommée « l'Assureur »).

La police est souscrite par YEGO URBAN MOBILITY, S.L. (NIF B66785767) au profit des Utilisateurs/trices pendant la durée de la location en Espagne.

L'assurance Responsabilité Civile en Espagne

En procédant à la location d'un Véhicule en Espagne, l'Utilisateur/trice dispose de l'assurance de responsabilité civile obligatoire (« Responsabilidad Civil de Suscripción Obligatoria ») prévue par le Décret Législatif Royal 8/2004 du 29 octobre approuvant le texte refondu de la Loi sur la responsabilité civile et l'assurance en matière de circulation des véhicules à moteur, dont le coût est inclus dans le prix de la location.

Cette assurance couvre les dommages corporels et matériels causés à des tiers du fait de la circulation du Véhicule, dont l'Utilisateur/trice est responsable, dans la limite des plafonds légaux en vigueur à la date de l'accident, qui s'élèvent, à la date d'entrée en vigueur des présentes CG, à soixante-dix millions d'euros (70.000.000 €) par sinistre en cas de dommages corporels et à quinze millions d'euros (15.000.000 €) par sinistre pour les dommages aux biens, animaux ou choses.

En outre, la police comprend une garantie de Responsabilité Civile Volontaire (« Responsabilidad Civil de Suscripción Voluntaria ») qui complète l'assurance obligatoire jusqu'à un plafond de cinquante millions d'euros (50.000.000 €) par sinistre. Les autres Véhicules YEGO sont considérés comme des tiers, à condition que l'accident se produise sur la voie publique.

La police comprend également une garantie défense et recours (« Defensa y Reclamación »), en vertu de laquelle l'Assureur assure la défense juridique de l'Utilisateur/trice dans les procédures découlant d'un accident de la circulation impliquant le Véhicule, et l'assiste pour réclamer aux tiers responsables la réparation des dommages subis, dans les limites et conditions de la police.

La garantie s'exerce à condition que l'Utilisateur/trice, au moment du sinistre, remplisse les conditions prévues par les présentes CG pour conduire le Véhicule mis à sa disposition par YEGO, et notamment qu'il/elle soit titulaire d'un permis de conduire valide autorisant la conduite du Véhicule.

Les dommages qui affectent le Véhicule lui-même, quelle que soit leur nature ou leur étendue, ainsi que les dommages que le conducteur/trice Utilisateur/trice peut subir du fait de l'utilisation du Service, ne sont pas couverts par l'assurance de responsabilité civile, à l'exception de la garantie accidents des occupants décrite ci-dessous.

La garantie accidents des occupants (« Seguro de Ocupantes »)

L'Utilisateur/trice, en sa qualité de conducteur/trice du Véhicule, bénéficie d'une garantie accidents des occupants, dont le coût est inclus dans le prix de la location. Cette garantie couvre les dommages corporels subis par l'Utilisateur/trice du fait d'un accident survenu alors qu'il/elle conduit le Véhicule, qu'il/elle y monte ou en descend, ou qu'il/elle procède à toute intervention pour le réparer sur la voie publique, à condition que le Véhicule soit conduit par une personne autorisée en vertu des présentes CG et titulaire d'un permis de conduire valide.

Cette garantie prévoit un capital de six mille euros (6.000 €) par personne assurée en cas de décès et un capital distinct de six mille euros (6.000 €) par personne assurée en cas d'invalidité permanente de l'Utilisateur/trice consécutive à l'accident.

Le décès est couvert lorsqu'il survient immédiatement ou dans un délai d'un (1) an à compter de l'accident, et l'invalidité permanente est indemnisée en appliquant audit capital le pourcentage correspondant à la lésion selon le barème prévu par la police.

La garantie comprend également le remboursement des frais médicaux et pharmaceutiques engagés pendant les trois cent soixante-cinq (365) jours suivant l'accident, sans limitation dans les centres médicaux conventionnés et jusqu'à neuf cents euros (900 €) dans les centres médicaux non conventionnés.

Les éléments suivants ne sont pas couverts par cette police ni par YEGO :

(i) Les dommages dus à des actes intentionnels ou réalisés de mauvaise foi, par l'Utilisateur/trice ou par une personne dont il est responsable, ou ceux résultant d'une infraction ou de la violation délibérée des réglementations légales ;

(ii) Les dommages dont la survenance était hautement prévisible et inexcusable en raison de l'omission, la violation ou le non-respect délibéré des dispositions légales et/ou réglementaires des règles ou des directives de prudence et de sécurité propres à l'activité assurée ; en vertu desquelles toute personne familiarisée avec celle-ci sait que le dommage surviendra inévitablement ; ou,

(iii) Tout type d'amende, de surcoût ou de sanction, imposé par les tribunaux et autres autorités, et les conséquences de leur non-paiement.

(iv) Les accidents, sinistres ou dommages en général qui se produisent sous l'influence de boissons alcoolisées ou de drogues toxiques, de stupéfiants ou de substances psychotropes, car la conduite sous influence est strictement interdite et peut même entraîner la responsabilité pénale et/ou administratif de l'Utilisateur/trice. Aux fins de la police, l'état d'ivresse est caractérisé lorsque le taux d'alcoolémie dépasse 0,5 gramme par litre de sang (ou 0,25 milligramme par litre d'air expiré), ou 0,3 gramme par litre de sang (ou 0,15 milligramme par litre d'air expiré) pour les conducteurs/trices titulaires du permis de conduire depuis moins de deux (2) ans à la date de l'accident, ou lorsque le/la conducteur/trice est condamné/e pour le délit de conduite sous l'influence de l'alcool ;

(v) Tout accident, incident ou dommage survenu alors que le Véhicule est conduit par une personne non titulaire du permis de conduire requis, ou dont le permis a été retiré ou suspendu, ou par une personne autre que l'Utilisateur/trice.

(vi) Les dommages survenus lors de la participation du Véhicule à des courses, compétitions, paris ou défis, ou à leurs essais préparatoires ;

(vii) Les dommages causés aux accessoires accompagnant les Véhicules, disponibles pour le Service et énumérés dans la Section 3.4.1 ci-dessus, qui sont sous la responsabilité de l'Utilisateur/trice.

(viii) Les dommages, le vol ou la casse d'objets personnels laissés par l'Utilisateur/trice à l'extérieur ou à l'intérieur du Véhicule ; et

(ix) Les crevaisons ou éclatements de pneus survenus en toutes circonstances.

Dans les cas prévus par la loi et par la police, notamment en cas de faute intentionnelle ou de conduite sous l'influence de l'alcool, de drogues toxiques, de stupéfiants ou de substances psychotropes, l'Assureur, après avoir indemnisé les tiers lésés, pourra exercer son droit de recours (« facultad de repetición ») contre l'Utilisateur/trice pour les sommes versées, sans préjudice du droit de YEGO de réclamer à l'Utilisateur/trice, conformément aux présentes CG, tout montant qui n'aurait pas été effectivement pris en charge par l'Assureur.

3.4.4.2. **Les conditions de la police d'assurance pour les Véhicules en France :**

Pendant la durée de la location du Véhicule, l'Utilisateur/trice bénéficie de l'assurance souscrite par YEGO, comportant des garanties en responsabilité civile et des garanties conducteur, dont le coût est pris en compte dans le coût de la location du Véhicule.

YEGO ne répercutera pas sur l'Utilisateur/trice les dommages qui sont effectivement couverts à ce titre, sous réserve des dispositions prévues à la présente Section.

Les garanties et prestations suivantes sont proposées par ALLIANZ IARD, entreprise régie par le Code des assurances (Société Anonyme au capital de 991.967.200,00 €), 1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex - 542 110 291 RCS Nanterre. Société soumise à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – 4, Place de Budapest -CS 92459- 75436 Paris cedex 09, ci-après dénommé « l'Assureur ».

L'assurance Responsabilité Civile en France

En procédant à la location d'un Véhicule, l'Utilisateur/trice dispose d'une assurance en responsabilité civile obligatoire conformément aux articles L.211-1 à L.211-8 du Code des assurances, dont le coût est inclus dans le prix de la location.

Cette garantie couvre les dommages corporels ou matériels causés à autrui, y compris aux membres de la famille par un accident, un incendie ou une explosion dans lequel est impliqué, en et hors circulation, le Véhicule et ses accessoires, lorsque ces dommages engagent la responsabilité de l'Utilisateur/trice, des passagers ou de toute personne ayant la garde ou la conduite du Véhicule, même non autorisée.

L'assurance en responsabilité civile prend en charge les dommages corporels causés à des tiers par l'Utilisateur/trice, sans limitation de montant, ainsi que les dommages matériels jusqu'à cent millions d'euros (100.000.000,00 €), dont un million et demi d'euros (1.500.000,00 €) pour les dommages matériels environnementaux accidentels ou les pertes écologiques.

En cas de sinistre Responsable, une franchise de mille euros (1.000,00 €) sera appliquée, si le conducteur n'est pas l'Utilisateur/trice.

La garantie s'exerce à condition que l'Utilisateur/trice, au moment du sinistre, remplisse les conditions susmentionnées pour pouvoir conduire le Véhicule mis à sa disposition par YEGO.

Sont exclus de garantie de Responsabilité Civile :

(i) Les dommages pour lesquels l'Utilisateur/trice est responsable, survenant lors d'épreuves, de courses, de compétitions sportives ou de leurs essais, sous réserve d'une autorisation préalable des autorités publiques conformément à la réglementation en vigueur ;
(ii) Les dommages provoqués ou aggravés par le transport avec le Véhicule de matières inflammables, explosives, corrosives ou comburantes ;
(iii) Les dommages causés par le Véhicule lorsqu'il transporte des sources de rayonnements ionisants destinées à être utilisées hors d'une installation nucléaire, dès lors que lesdites sources auraient provoqué ou aggravé le sinistre ;

(iv) Les dommages subis par le détenteur du Véhicule en cas de vol, d'abus de confiance ou de conduite sans l'autorisation de YEGO ;
(v) Les dommages causés aux vêtements, objets et marchandises transportés par l'Utilisateur/trice sur ou à bord du Véhicule, y compris les téléphones portables ;
(vi) Les dommages ou le vol d'objets personnels appartenant à l'Utilisateur/trice ou qui lui ont été confiés ou loués, sauf dommages d'incendie ou d'explosion à l'immeuble dans lequel le Véhicule est garé ;
(vii) Les dommages subis par les garagistes, les courtiers, les vendeurs et dépanneurs de Véhicules automobiles, les personnes pratiquant le contrôle de leur bon fonctionnement, ainsi que leurs préposés lors des réparations, remorquages, dépannages, contrôles ou vente du Véhicule ;
(viii) Le paiement des amendes et de toute sanction pénale ;
(ix) La dégradation volontaire du Véhicule loué par l'Utilisateur/trice ; et
(x) Les usages interdits par la Section 3.1.1 des présentes CG.

Garantie Individuelle Conducteur/trice

Objet de la garantie

L'Utilisateur/trice, en sa qualité de conducteur/trice du Véhicule, dispose d'une garantie individuelle conducteur/trice, dont le coût est pris en compte dans le prix de la location. Sont pris en charge les dommages corporels du conducteur/trice imputables à un accident de la circulation avec un Véhicule YEGO. Cette garantie s'exerce au cours de la conduite du Véhicule proprement dite et lorsque le conducteur/trice, en cette qualité, monte ou descend du Véhicule. Cette couverture a pour objet d'indemniser l'Utilisateur/trice pour les dommages corporels qu'il pourrait subir.

Champs d'application de la garantie

En cas d'accident de la circulation, que l'Utilisateur/trice soit responsable ou non, d'incendie, d'explosion ou de phénomène naturel, dans lequel le Véhicule est impliqué, la victime (conducteur/trice ou passager du Véhicule) ou ses ayants droit en cas de décès, seront indemnisé/e/s de tous les préjudices résultant des dommages corporels subis.

L'indemnité est calculée selon les règles du droit commun français, c'est-à-dire selon les règles habituellement retenues par les juridictions françaises en matière d'indemnisation des victimes d'accidents de la circulation, quel que soit le lieu du sinistre, dans la limite de deux cent cinquante mille euros (250.000,00 €).

L'indemnité s'entend après déduction des prestations de caractère indemnitaire versées ou dues par les organismes sociaux, l'employeur, le Fonds de Garantie des Assurances Obligatoires, ou tous autres tiers payeurs visés à l'article 29 de la loi du 5 juillet 1985.

En cas de décès, la présente garantie s'applique à la réparation du préjudice subi par les ayants droit de la victime, calculé selon les règles du droit commun français, et dans la limite de deux cent cinquante mille euros (250.000,00 €).

Une franchise de quinze pour cent (15%) s'applique sur le seul poste de préjudice « Atteinte permanente à l'Intégrité Physique et Psychique », les autres postes de préjudice sont donc indemnisés sans franchise. Aucune indemnité ne sera versée au titre du poste de préjudice « Atteinte permanente à l'Intégrité Physique et Psychique » si le taux déterminé est inférieur ou égal à quinze pour cent (15%).

Sont exclus de la garantie individuelle conducteur :

(i) Les dommages survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions sportives (ou leurs essais) soumises à l'autorisation des Pouvoirs Publics ;
(ii) Les dommages causés par le Véhicule lorsqu'il transporte des sources de rayonnements ionisants destinées à être utilisées hors d'une installation nucléaire, dès lors que lesdites sources auraient provoqué ou aggravé le sinistre ;
(iii) Les dommages provoqués ou aggravés par le transport avec le Véhicule de matières inflammables, explosives, corrosives ou comburantes ;
(iv) Les accidents, sinistres ou dommages en général qui se produisent sous l'influence de l'alcool, sous l'emprise d'une drogue ou d'un stupéfiant non prescrit par une autorité médicale compétente, susceptibles d'être sanctionné pénalement ; ou en cas de refus de se soumettre aux contrôles visant à établir la preuve de ces états, à moins qu'il soit démontré que l'accident ne pas être lié à cet état.
(v) Les aggravations d'atteinte permanente à l'intégrité physique et psychique dues à la négligence de la part de l'Utilisateur/trice dans son traitement médical ;
(vi) Les dommages survenus lorsque, au moment du sinistre, l'Utilisateur/trice n'a pas l'âge requis ou ne possède pas le permis de conduire en état de validité (suspendu ou périmé).

En cas d'accident, l'Utilisateur/trice devra envoyer le constat de l'accident à YEGO, via le Chat du Service Client, dans un délai maximum de quarante-huit (48) heures, sauf cas de Force Majeure, à compter de la date à laquelle s'est produit l'accident, comme stipulé à la Section 6.1.1 des présentes CG.

L'assurance ne couvre pas :

- Les dommages causés aux accessoires (casque, coffre, etc.) ;
- Les dommages et le vol d'effets personnels (y compris les téléphones portables) ;
- Les crevaisons de pneus dans tous les cas ;
- Les dommages résultant de la conduite du Véhicule dans des conditions contraires aux règles de la circulation et de la sécurité routière, ainsi que ceux résultants de la conduite du Véhicule par un tiers autre que l'Utilisateur/trice ;
- Les biens et/ou activités lorsque l'assureur est interdit de fournir un contrat ou un service d'assurance en raison de toute sanction, restriction ou interdiction prévue par des accords, lois ou règlements, y compris ceux décidés par le Conseil de sécurité des Nations unies, le Conseil de l'Union européenne, ou par toute autre loi nationale applicable ;

- Les biens et/ou activités soumis à toute sanction, restriction, embargo total ou partiel ou interdiction prévue par des accords, des lois ou des règlements, y compris ceux décidés par le Conseil de sécurité des Nations unies, le Conseil de l'Union européenne, ou par toute autre loi nationale applicable.
  Les dommages ou aggravation des dommages, pertes ou réclamations résultant de : (i) guerre civile ou étrangère ; (ii) conflit armé international ou non international, tel que défini dans les Conventions de Genève et dans les jugements et décisions des Tribunaux internationaux ; (iii) invasion ; ou (iv) explosion de munitions de guerre.

3.4.4.3. Les conditions de la police d'assurance pour les Véhicules en Italie :

Pendant la durée de la location du Véhicule en Italie, l'Utilisateur/trice bénéficie de l'assurance souscrite par YEGO, consistant en l'assurance obligatoire de responsabilité civile automobile, dont le coût est inclus dans le prix de la location du Véhicule.

YEGO ne répercutera pas sur l'Utilisateur/trice les dommages qui sont effectivement couverts à ce titre, sous réserve des dispositions prévues à la présente Section.

Les garanties et prestations suivantes sont proposées en Italie par **ALLIANZ S.P.A.**, dont le siège social est situé Piazza Tre Torri, 3 – 20145 Milan, inscrite au registre des entreprises d'assurance tenu par l'IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni – Via del Quirinale 21 – 00187 Rome, sous le n° 1.00152, agréée pour exercer l'activité d'assurance par décision du 21 décembre 2005, société mère du groupe d'assurance Allianz, inscrite au registre des groupes d'assurance sous le n° 018, téléphone : +39 02 7216.1, fax : +39 02 2216.5000, adresse électronique : allianz.spa@pec.allianz.it, site internet : www.allianz.it (ci-après dénommée « l'Assureur »).

La police est souscrite par YEGO URBAN MOBILITY ITALIA S.R.L., dont le siège social est situé Corso Re Umberto 12, Turin, code fiscal et numéro de TVA 13499660010, au profit des Utilisateurs/trices pendant la durée de la location.

L'assurance Responsabilité Civile en Italie

En procédant à la location d'un Véhicule, l'Utilisateur/trice dispose de l'assurance obligatoire de responsabilité civile résultant de la circulation des véhicules à moteur (« assicurazione obbligatoria della responsabilità civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore », « RCA ») prévue aux articles 122 et suivants du Décret Législatif n° 209 du 7 septembre 2005 (« Codice delle Assicurazioni Private »), dont le coût est inclus dans le prix de la location.

Cette assurance couvre les dommages corporels et matériels causés à des tiers du fait de la circulation du Véhicule, dont l'Utilisateur/trice est responsable, dans la limite total de dix millions d'euros (10.000.000 €) par Véhicule et par sinistre, pour les dommages corporels et matériels, ce qui excède les montants minimaux légaux en vigueur (actuellement six millions quatre cent cinquante mille euros (6.450.000 €) par sinistre pour les dommages corporels et un million trois cent mille euros (1.300.000 €) par

sinistre pour les dommages matériels, conformément à l'article 128 du Codice delle Assicurazioni Private).

Les passagers transportés sur le Véhicule sont couverts en qualité de tiers.

Conformément à l'article 129 du Codice delle Assicurazioni Private, l'Utilisateur/trice, en sa qualité de conducteur/trice du Véhicule, n'est pas considéré/e comme un tiers et les dommages corporels qu'il/elle subit ne sont pas couverts par l'assurance obligatoire de responsabilité civile. **Aucune garantie individuelle conducteur, assurance individuelle accidents ou garantie accidents des occupants n'est incluse dans le Service en Italie.** L'Utilisateur/trice est donc invité/e à vérifier la couverture offerte par ses propres polices d'assurance personnelles.

La garantie s'exerce à condition que l'Utilisateur/trice, au moment du sinistre, remplisse les conditions prévues par les présentes CG pour conduire le Véhicule mis à sa disposition par YEGO, et notamment qu'il/elle soit titulaire d'un permis de conduire valide.

Conformément à l'article 144 du Codice delle Assicurazioni Private, les exclusions et limitations de garantie prévues par la police ne sont pas opposables par l'Assureur aux tiers lésés. Toutefois, l'Assureur pourra exercer son droit de recours (« azione di rivalsa ») contre l'Utilisateur/trice pour les sommes versées aux tiers dans les cas prévus par la loi et par la police, notamment lorsque l'accident survient :

(i) alors que l'Utilisateur/trice conduit sous l'influence de l'alcool ou de substances stupéfiantes ou psychotropes (articles 186, 186-bis et 187 du Code de la route italien, « Codice della Strada »), ou refuse de se soumettre aux contrôles visant à établir ces états ;

(ii) alors que l'Utilisateur/trice n'est pas titulaire d'un permis de conduire valide (ni suspendu, ni retiré, ni expiré) autorisant la conduite du Véhicule ;

(iii) alors que le Véhicule est conduit par une personne autre que l'Utilisateur/trice (le prêt du Véhicule étant interdit en vertu de la Section 3.1.1 des présentes CG) ;

(iv) alors que le Véhicule transporte un nombre de personnes supérieur à celui autorisé par son certificat d'immatriculation, ou est utilisé d'une manière interdite par la Section 3.1.1 des présentes CG ;

(v) du fait d'un acte intentionnel de l'Utilisateur/trice ;

(vi) lors de courses, de compétitions ou de leurs essais ; ou

(vii) les dommages causés dans des zones destines à la circulation et au stationnement des aéronefs, en l'absence d'autorisation préalable de l'autorité compétente permettant d'y circuler.

Tout montant ainsi récupéré par l'Assureur, ainsi que toute amende ou sanction pénale, reste à la charge exclusive de l'Utilisateur/trice.

L'assurance ne couvre pas :

- Les dommages causés au Véhicule lui-même, quelle que soit leur nature ou leur étendue, ainsi que les dommages résultant de la conduite du Véhicule dans des conditions contraires aux règles de la circulation et de la sécurité routière, ou par un tiers autre que l'Utilisateur/trice ;
- Les dommages causés aux accessoires (casque, malle, etc.) ;
- Les dommages causés aux effets personnels et leur vol (y compris les téléphones portables) ;
- Les crevaisons de pneus en toutes circonstances ;
- Tout type d'amende, de surcoût ou de sanction, imposé par les tribunaux et autres autorités, et les conséquences de leur non-paiement.

En vertu de la loi, ne sont pas considérés comme des tiers et ne sont donc pas couverts par l'assurance :

(i) Le/la conducteur/trice du Véhicule responsable de l'accident, pour les dommages matériels et corporels ;

(ii) en cas de dommages matériels uniquement : le propriétaire du Véhicule, l'usufruitier, l'acquéreur avec réserve de propriété et le locataire d'un Véhicule en crédit-bail ;

(iii) le conjoint non séparé de corps, le/la concubin/e, ainsi que les ascendants et descendants du/de la conducteur/trice ;

(iv) les parents et alliés jusqu'au troisième degré du/de la conducteur/trice et des personnes visées au point (ii), lorsqu'ils vivent avec eux ou sont à leur charge ;

(v) si l'assuré est une société, les associés indéfiniment responsables et les personnes qui leur sont liées par l'un des liens énumérés aux points (iii) ou (iv).

3.4.4.4. Obligations en cas d'accident

De la même manière que pour la détection des dommages et/ou incidents, conformément à la Section 3.3., en cas d'accident, il pèse sur l'Utilisateur/trice une obligation générale d'information immédiate à YEGO. En ce sens, il/elle s'engage à informer YEGO de l'accident au moment de sa survenance en contactant immédiatement le Chat du Service Client, ou au plus tard à la fin du Trajet.

En cas de manquement à cette obligation générale d'information immédiate et si le retard a causé un préjudice à YEGO et/ou à l'assureur, l'Utilisateur/trice perdra son droit à indemnisation, sauf si le retard est dû à un cas fortuit ou de Force Majeure.

L'Utilisateur/trice fournira au Chat du Service Client les informations et données demandées aux fins de la couverture de l'accident, qui pourront être transmises à

l'assureur afin qu'il contacte l'Utilisateur/trice, et/ou afin d'activer la garantie d'assurance.

L'Utilisateur/trice perd le bénéfice des garanties d'assurance, pour toutes les conséquences découlant de l'accident, s'il fait intentionnellement de fausses déclarations sur la date, la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences de l'accident, ainsi que si le montant ou la gravité des dommages est intentionnellement exagéré, ou encore si des documents inexacts sont utilisés.

IV. LA TARIFICATION

4.1. Le caractère gratuit de l'inscription et du temps de préparation

4.1.1.1. L'inscription et la création du compte de l'Utilisateur/trice, ainsi que sa maintenance, sont gratuites, c'est-à-dire, tant que l'Utilisateur/trice n'utilise pas le Service en réservant et/ou en utilisant les Véhicules YEGO, aucun frais ne sera appliqué.

4.1.1.2. YEGO offre un temps de préparation de vingt (20) secondes, également gratuit, pour permettre à l'Utilisateur/trice de se préparer au début du Trajet, et notamment afin de lui donner le temps nécessaire pour s'équiper correctement. Le temps de préparation gratuit sera automatiquement adapté en fonction de l'âge de l'Utilisateur/trice, et passera ainsi de vingt (20) à quarante-cinq (45) secondes pour tout Utilisateur/trice de plus de cinquante-cinq (55) ans. L'Utilisateur/trice ne désirant pas faire l'objet de cette décision automatiquement appliquée en fonction de son âge, pourra contacter YEGO afin de demander l'application du temps de préparation par défaut, à savoir de vingt (20) secondes de préparation conformément à la **Politique de Confidentialité YEGO**.

4.2. Le Prix à la minute

4.2.1.1. Sans préjudice des autres formules de tarification détaillées ci-dessous, et l'exception mentionnée dans la Section 4.2.1.5, le prix du Service YEGO est déterminé par défaut comme un prix fixe par minute calculé sur la base du temps effectif d'utilisation du Véhicule par l'Utilisateur/trice.

4.2.1.2. Les prix fixes applicables, qui varient en fonction du type d'utilisation ainsi que de la ville dans laquelle le Service est fourni, sont détaillés à l'*Annexe I - Prix par ville.*

4.2.1.3. À la fin de chaque Trajet, l'Application YEGO calcule automatiquement le temps d'utilisation du Véhicule en appliquant les tarifs correspondants selon les types d'utilisation effectués, afin de calculer le prix total correspondant au Service.

4.2.1.4. Les minutes sont indivisibles et le montant correspondant à la minute entière sera appliqué, même si l'Utilisateur/trice n'a utilisé que des secondes de cette dernière minute, en arrondissant à la hausse le nombre total de minutes de chaque période d'utilisation.

4.2.1.5. Dans l'objectif d'inciter ses Utilisateurs/trices à la marche à pied pour les déplacements de proximité, YEGO a mis en place dans certaines villes d'opération tel que détaillé à l'*Annexe I - Prix par ville,* une tarification forfaitaire pour tout Trajet d'une durée inférieure ou égale à cinq (5) minutes, à savoir un Trajet d'une distance considérée comme similaire à celle parcourue en quinze (15) minutes à pied. Dans ce cas, le prix fixe par minute calculé sur la base du temps effectif d'utilisation du

Véhicule par l'Utilisateur/trice ne sera appliqué qu'à compter de la sixième (6ème) minute de Trajet (incl.).

4.2.1.6. Il convient de distinguer trois types d'utilisation du Véhicule dont les prix diffèrent pour chacun : la Réservation, la Pause et le Trajet.

4.2.2. La Réservation

4.2.2.1. Le temps de réservation du Véhicule avant le début du Trajet, et jusqu'à un maximum de quinze (15) minutes (« la Réservation »), est gratuit. Une fois ce délai écoulé sans que l'Utilisateur/trice n'ait commencé le Trajet, la Réservation du Véhicule sera automatiquement annulée et le Véhicule apparaitra de nouveau dans l'Application YEGO comme étant disponible pour être utilisé par le reste des Utilisateur/trices.

4.2.2.2. Si l'Utilisateur/trice le souhaite, il/elle peut prolonger la période de Réservation de quinze (15) minutes, jusqu'à un maximum de deux (2) heures, en appliquant dans ce cas et à partir de la seizième (16ème) minute de Réservation (incluse), un tarif spécifique par minute conformément aux dispositions de *l'Annexe I - Prix par ville.*

4.2.2.3. La fonctionnalité de Réservation peut être temporairement limitée de manière automatique par l'Application YEGO si l'Utilisateur/trice effectue et annule des Réservations de Véhicules de manière répétée et consécutive.

4.2.3. Le Trajet

4.2.3.1. A moins que l'Utilisateur/trice ne soit engagé/e dans un Plan (et n'a pas dépassé les limites de celui-ci), qu'il bénéficie d'une remise spéciale sur le tarif à la minute, ou dispose de crédits dans le porte-monnaie virtuel de son compte, conformément aux dispositions des Sections 4.3. à 4.5., le prix fixe par minute prévu à cet effet à *l'Annexe I - Prix par ville* s'appliquera.

4.2.4. La Pause

4.2.4.1. La Pause correspond à la période pendant laquelle l'Utilisateur/trice décide de suspendre son Trajet en cours pendant un certain temps. La Pause doit être initiée via l'Application YEGO en utilisant le bouton prévu à cet effet. Pendant le temps de pause, le prix fixe par minute sera celui spécifié à cet effet à *l'Annexe I - Prix par ville.*

4.3. Les Packs et les Plans

4.3.1. Les Packs

4.3.1.1. L'Utilisateur/trice peut acheter via l'Application YEGO n'importe lequel des Packs de crédits disponibles à tout moment.

4.3.1.2. Les Packs sont un lot de crédits exprimés en euros qui, à l'issue de l'achat, apparaîtront dans le portefeuille virtuel du compte de l'Utilisateur/trice dans l'Application YEGO et qui donneront droit à l'Utilisateur/trice à un Service ayant une valeur en euros équivalente, en appliquant comme référence de conversion le prix du Service par minute mentionné à la Section 4.2. ci-dessus applicable au moment de la conversion.

4.3.1.3. Les crédits achetés dans le cadre d'un Pack peuvent être utilisés par l'Utilisateur/trice en une ou plusieurs fois, sans limite de temps et jusqu'à épuisement, pour l'obtention de tout Service disponible au moment de leur utilisation dans l'Application YEGO, à

condition que ledit Service soit fourni dans le même pays que celui dans lequel le Pack a été acheté.

4.3.1.4. La conversion et échange s'effectuent toujours en appliquant les prix du Service par minute en vigueur au moment de l'utilisation des crédits, et pour l'obtention de Services effectivement disponibles à ce moment-là dans l'Application YEGO.

4.3.1.5. Le prix d'achat effectif d'un Pack, comparé à la valeur en euros des crédits qu'il comprend, engendre pour l'Utilisateur/trice une remise par rapport aux prix à la minute en vigueur au moment de l'achat du Pack.

4.3.1.6. YEGO se réserve le droit de modifier à tout moment les types de Packs disponibles à l'achat par le biais de l'Application YEGO, lesquels peuvent également varier d'une ville à l'autre, sans que ces changements n'affectent les Packs déjà contractés et en vigueur. Avant de confirmer son achat, l'Utilisateur/trice aura accès aux informations pertinentes sur le type de Pack disponible à la vente, à savoir notamment son prix Toutes Taxes Comprises (TTC), ainsi que la valeur en euros des crédits associés audit Pack. Afin de simplifier la compréhension du système de Packs pour l'Utilisateur/trice, et sans préjudice du fonctionnement détaillé dans les présentes dispositions, YEGO mentionne dans la description de chaque Pack la remise que cette méthode d'achat de crédits entraîne, avec une référence aux crédits "gratuits" inclus dans le Pack. Cette référence aux crédits " gratuits " exprimés en euros résulte d'une comparaison de prix effectuée au moment de l'achat entre (i) les crédits inclus dans le Pack et la valeur du Service auquel ils donnent accès, et (ii) le prix qui serait payé pour ce même Service selon les prix à la minute en vigueur au moment de l'achat.

4.3.1.7. Le paiement du prix d'un Pack sera effectué en totalité au moment de son achat par l'Utilisateur/trice en utilisant les moyens de paiement prévus à la Section 5.1 ci-dessous. A l'issue de l'achat, l'Utilisateur/trice recevra automatiquement par courrier électronique un reçu d'achat récapitulant les caractéristiques du Pack acheté et son prix, et auquel les présentes CG sont applicables de manière subsidiaire.

4.3.1.8. Les conditions de facturation des Packs seront celles prévues dans la Section 5.3. ci-dessous, sauf si l'Utilisateur/trice n'a pas donné son accord exprès pour recevoir des factures électroniques sans support papier lors du processus d'inscription.

4.3.1.9. **Droit de rétractation :** Pendant une période de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date d'achat, et tant que des crédits inclus dans le Pack n'ont pas été utilisés pour payer des Services déjà fournis, l'Utilisateur/trice dispose d'un droit légal de rétractation.

Pour exercer ce droit, l'Utilisateur/trice peut, avant l'expiration du délai susvisé :

- Soit informer YEGO de sa décision de se rétracter en envoyant une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter à l'Adresse Email YEGO ou via de Chat de Service Client, afin d'obtenir le remboursement du montant payé ;
- Soit utiliser le cas échéant la fonctionnalité de rétractation mise à sa disposition sur l'Application de YEGO. Cette fonctionnalité permettra à l'Utilisateur/trice de transmettre électroniquement sa décision d'exercer son droit de rétractation ainsi que les informations nécessaires à l'identification du Pack concerné.

Après réception de la déclaration de rétractation, YEGO adressera à l'Utilisateur/trice un accusé de réception.

En cas d'exercice valable du droit de rétractation, les crédits du Pack figurant sur le compte de l'Utilisateur/trice seront supprimés et YEGO s'engage à effectuer le remboursement du prix correspondant dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de la demande de l'Utilisateur/trice. En cas d'utilisation partielle des crédits inclus dans un Pack avant l'exercice du droit de rétractation, il sera déduit du prix d'achat à rembourser un montant équivalent au nombre de minutes de Service utilisées du Pack, multiplié par le prix par minute en vigueur à ce moment-là sur le territoire de référence. L'exercice du droit légal de rétractation est entièrement gratuit, pouvant être exercé au moyen du modèle de formulaire de rétractation joint en *Annexe V – Modèle de formulaire de rétractation*.

4.3.1.10. Aucun remboursement de quelque nature que ce soit ne sera effectué après quatorze (14) jours calendaires à compter de la date d'achat, ou, en tout état de cause, une fois que des crédits du Pack auront été utilisés pour l'obtention de Services déjà fournis.

4.3.1.11. Sans préjudice du droit de suspendre et/ou de supprimer le compte de l'Utilisateur/trice, YEGO se réserve en tout état de cause le droit de limiter et d'empêcher, temporairement ou définitivement, l'achat de Packs par un/e Utilisateur/trice donné/e.

4.3.2. Les Plans

4.3.2.1. L'Utilisateur/trice peut souscrire via l'Application YEGO à l'un des Plans disponibles à tout moment.

4.3.2.2. Les Plans sont des formules de Service qui donnent à l'Utilisateur/trice, à partir de la souscription du Plan correspondant, le droit d'utiliser de/s Véhicule/s de la flotte que YEGO exploite, pour une durée déterminée par des périodes consécutives déterminées en heures ou en jours, pendant la période de validité du Plan.

4.3.2.3. Conformément aux spécificités de chaque Plan, l'Utilisateur/trice a le droit d'utiliser n'importe quel Véhicule disponible à tout moment sur l'Application YEGO, et ce dans la limite de minutes fixée dans les conditions spécifiques de chaque Plan disponible sur l'Application YEGO.

4.3.2.4. L'Utilisateur/trice peut choisir d'utiliser les Véhicules, une fois ou plusieurs fois, à condition de ne pas dépasser la durée maximale du Plan.

4.3.2.5. Même si la durée maximale du Plan n'a pas été atteinte pour une période donnée, l'Utilisateur/trice n'a pas le droit de dépasser cette limite. Les minutes incluses dans le Plan doivent être utilisées pendant la période de référence correspondante et ne sont pas cumulables ou transférables d'une période de référence à l'autre.

4.3.2.6. Dans l'hypothèse où l'Utilisateur/trice dépasse effectivement la limite de temps incluse dans le Plan contracté pour une certaine période, le temps supplémentaire impliquera la fourniture d'un Service exclu du Plan, auquel s'appliqueront dès lors les conditions générales énoncées dans les présentes CG, et en particulier le prix par minute énoncé à la Section 4.2 ci-dessus et ce pour l'ensemble du trajet concerné par le dépassement du temps imparti (facturé depuis la première minute).

4.3.2.7. YEGO se réserve le droit de modifier à tout moment les types de Plans disponibles via l'Application YEGO, qui peuvent également varier d'une ville à l'autre, sans que ces modifications n'affectent les Plans déjà souscrits et en vigueur. Les Plans sont personnels et ne peuvent être cédés, transférés ou revendus à un tiers autre que l'Utilisateur/trice qui les a souscrits.

4.3.2.8. La souscription d'un Plan par l'Utilisateur/trice implique une obligation de permanence pendant la période de validité du Plan. En cas de manquement à cette obligation, et de résiliation anticipée de la relation contractuelle pendant la durée d'un Plan, YEGO appliquera une pénalité proportionnelle à la période de permanence non respectée, consistant en la non-restitution des sommes versées par l'Utilisateur/trice sur la base du Plan souscrit.

4.3.2.9. Avant de confirmer son acceptation et son adhésion à un Plan spécifique, l'Utilisateur/trice aura accès aux informations pertinentes sur le type de Plan souscrit, à savoir, en particulier : (i) le prix total Toutes Taxes Comprises (TTC) ; (ii) la limite d'utilisation en minutes déterminée dans le plan (par exemple, limite de minutes par vingt-quatre heures (24h), limite de minutes pour toute la durée du Plan, etc.) ; (iii) la période de validité du Plan ; ainsi que (iv) la période de permanence et les conséquences mentionnées du manquement. Pour tout ce qui n'est pas réglé dans les conditions générales descriptives et particulières de chaque Plan disponible dans l'Application YEGO, les dispositions des présentes CG s'appliquent.

4.3.2.10. Le paiement du prix d'un Plan doit être effectué en totalité au moment de sa souscription par l'Utilisateur/trice en utilisant les moyens de paiement prévus à la Section 5.1. ci-dessous. Lors de la souscription, l'Utilisateur/trice recevra automatiquement un courrier électronique avec un résumé des conditions contractuelles applicables au Plan souscrit et son prix, les présentes CG lui étant applicables de manière subsidiaire.

4.3.2.11. Les conditions de facturation des Plans sont celles énoncées à la Section 5.3. ci-dessous, sauf si l'Utilisateur/trice n'a pas donné son consentement exprès à recevoir des factures électroniques dématérialisées lors de la procédure d'inscription.

4.3.2.12. Sans préjudice de la possibilité de suspendre et/ou de supprimer le compte de l'Utilisateur/trice, YEGO se réserve en tout état de cause le droit de limiter et d'empêcher, temporairement ou définitivement, l'achat de Plans par un/e Utilisateur/trice donné/e.

4.4. Les tarifs solidaires et inclusifs

4.4.1.1. Suivant les villes d'opération, YEGO peut proposer des tarifs réduits destinés exclusivement à certains publics dont notamment les personnes âgées de plus de cinquante-cinq (55) ans, les étudiant/e/s boursier/e/s et certains collectifs vulnérables.

Pour bénéficier de l'un quelconque de ces tarifs réduits et/ou pour obtenir davantage d'informations, l'Utilisateur pourra à tout moment contacter le service d'assistance à la clientèle via le Chat du Service Client et/ou consulter l'information disponible via l'Application YEGO dans le centre d'assistance (Help Desk).

4.4.1.2. Ces tarifs ne sont pas disponibles dans toutes les villes d'opération, et sont soumis à conditions spécifiques. L'Utilisateur/trice devra faciliter l'ensemble des pièces

justifiant son statut de bénéficiaire au moment de la demande, et périodiquement suivant le cas.

4.5. Les offres, promotions et programmes

4.5.1. Les Crédits

4.5.1.1. YEGO se réserve le droit d'offrir à ses Utilisateur/trices, à des fins commerciales, des Services gratuits par l'octroi de crédits exprimés en euros, qui apparaîtront dans le portefeuille virtuel du compte de l'Utilisateur/trice dans l'Application YEGO, et qui donneront droit à l'Utilisateur/trice à un Service gratuit ayant une valeur équivalente en euros, en appliquant comme référence de conversion le prix par minute du Service mentionné à la Section 4.2. ci-dessus applicable au moment de la conversion (les « Crédits »).

4.5.1.2. Les Crédits ainsi accordés par YEGO, et une fois inclus dans le portefeuille virtuel du compte de l'Utilisateur/trice, pourront être utilisés par l'Utilisateur/trice en une ou plusieurs fois (avec ou sans limite de temps, et jusqu'à épuisement le cas échéant), pour souscrire tout Service disponible dans l'Application YEGO au moment de l'utilisation du Crédit. La conversion sera toujours effectuée en appliquant les prix du Service par minute en vigueur au moment de l'utilisation des Crédits, et pour l'obtention de Services effectivement disponibles à ce moment-là dans l'Application YEGO.

4.5.1.3. Les conditions applicables à l'obtention et au téléchargement effectif de ces Crédits dans le portefeuille virtuel du compte de l'Utilisateur/trice varient en fonction de l'origine desdits Crédits.

4.5.1.4. A l'exception du cas des Packs et du programme de fidélité YMC régulés respectivement aux Sections 4.3.1. et 4.5.2. des présentes CG, les Crédits définis ici peuvent être issus des situations suivantes :

(i) Crédits lors de campagnes de promotion : Dans le cadre d'une campagne promotionnelle donnée, les Crédits accordés par YEGO seront matérialisés par des coupons.

Un coupon est un code promotionnel imprimé sur un support électronique ou papier, qui peut être échangé dans l'Application YEGO, sous certaines conditions, entraînant automatiquement l'apparition des crédits associés au coupon dans le portefeuille virtuel du compte de l'Utilisateur/trice.

Les campagnes promotionnelles réalisées par YEGO et pouvant donner lieu à l'émission de coupons peuvent être publiées en ligne ou hors ligne par YEGO, en collaboration ou non avec une entité tierce. Les supports d'information publiés et accessibles par l'Utilisateur/trice dans le cadre de ces campagnes promotionnelles préciseront les conditions qui leur sont applicables, les présentes CG leur étant en tout état de cause applicables de manière subsidiaire.

En général, les coupons ont une ville de référence, et/ou selon le cas, ils peuvent être (-) individuels, non nominatifs, et avoir une date d'utilisation limitée : *chaque coupon distribué aura un code promotionnel unique qui ne pourra être utilisé que par une seule personne (l'Utilisateur/trice qui est en sa possession) dans une*

période de temps donnée, ou (-) génériques, non nominatifs, et avoir un nombre d'utilisations limité : *plusieurs coupons ont le même code promotionnel qui peut être utilisé par plusieurs personnes et c'est le nombre d'utilisations qui est limité*.

L'Utilisateur/trice ne pourra pas échanger le coupon une fois qu'il aura expiré ou si le nombre maximum d'utilisations associé au coupon a été dépassé.

L'Utilisateur/trice doit conserver son coupon individuel avec la diligence requise afin d'en empêcher l'accès et l'utilisation par un tiers. Les coupons, qu'ils soient génériques ou individuels, ne sont pas nominatifs, mais à usage unique ou limité, et YEGO ne sera pas responsable de la perte ou du vol de tout coupon ou de l'épuisement du nombre maximum d'utilisations avant qu'un Utilisateur/trice donné ait pu l'utiliser. L'Utilisateur/trice ne pourra pas échanger un coupon individuel qui a déjà été utilisé par un autre Utilisateur/trice, ni échanger un coupon générique si le nombre maximum d'utilisations a déjà été atteint, quelle qu'en soit la raison et sans que YEGO n'assume une quelconque responsabilité pour la situation générée par ses Utilisateurs/trices dans ces cas.

(ii) Crédits pour recommandation : YEGO peut offrir à ses Utilisateurs/trices des Crédits pour avoir recommandé les Services YEGO à des tiers. À cette fin, YEGO donnera à l'Utilisateur/trice l'accès, par le biais de son compte, à un code de parrainage. Dans le cas où un tiers s'inscrit à l'Application YEGO, en créant correctement un compte à l'aide du code de recommandation d'un autre Utilisateur/trice et en effectuant un trajet d'au moins deux (2) minutes, cette création de compte et l'achèvement du trajet mentionné entraîneront automatiquement l'apparition des Crédits associés à la recommandation dans le portefeuille virtuel du compte de l'Utilisateur/trice d'origine ainsi que dans celui de l'Utilisateur/trice parrainé/e.

Le nombre de Crédits associés à chaque recommandation qui conduit à la création réussie d'un autre compte d'Utilisateur/trice, avec la réalisation d'au moins un Trajet d'une durée minimum de deux (2) minutes, sera mentionné à tout moment dans la section correspondante de l'Application YEGO.

En toute hypothèse, un même code de référence pourra être utilisé au maximum dix (10) fois par des tiers, le nombre maximum de crédits qu'un même Utilisateur/trice peut obtenir par le biais de recommandations étant plafonné.

L'Utilisateur/trice devra conserver son code de parrainage avec la diligence requise, en évitant l'accès et l'utilisation par des personnes inconnues. Les codes ne sont pas nominatifs, mais une limite d'utilisation leur est applicable, et YEGO ne peut être tenu responsable de la diffusion non désirée d'un code de parrainage.

(iii) Crédits de compensation : YEGO peut décider librement et unilatéralement d'accorder des Crédits qui apparaîtront directement dans le portefeuille virtuel du compte de l'Utilisateur/trice, à titre de geste commercial dans le cas où YEGO considère que le Service fourni n'a pas été optimal pour quelque raison que ce soit, même non imputable à YEGO. YEGO n'est en aucun cas tenue d'accorder des Crédits à titre de compensation sur la base des présentes CG, et l'octroi de tels Crédits relève à tout moment d'une décision libre et unilatérale de YEGO.

4.5.1.5. YEGO peut également proposer des réductions aux Utilisateurs/trices, matérialisées sous forme de Crédit ou de diminution du prix final à hauteur d'un pourcentage donné afin d'encourager l'utilisation du Service par certaines catégories de personnes. En aucun cas un/e Utilisateur/trice détenteur de plusieurs réductions et/ou Crédits ne pourra les cumuler entre eux.

Les conditions applicables à toute initiative prise par YEGO en vue de l'octroi de Crédits à ses Utilisateur/trices seront déterminées unilatéralement par YEGO, qui n'assume aucune obligation de quelque nature que ce soit à cet égard envers ses Utilisateur/trices.

4.5.2. Le programme de fidélité – YMC

4.5.2.1. L'Application YEGO dispose d'un programme de fidélité pour les Utilisateur/trices, dénommé YEGO Motor Club ou YMC, qui consiste (i) à octroyer ponctuellement des Crédits à ses Utilisateur/trices, et/ou (ii) à reverser une partie du prix du Service facturé à l'Utilisateur/trice à des entités tierces à but non lucratif ou lucratif, le tout en fonction du nombre et des caractéristiques des Services précédemment utilisés par l'Utilisateur/trice.

4.5.2.2. Le programme YMC est structuré via la détermination par YEGO de niveaux et de rangs qui sont atteints en souscrivant un nombre spécifique de certains Services.

4.5.2.3. Lorsque l'Utilisateur/trice atteint un certain rang ou niveau, YEGO l'informera du cadeau et/ou du don qui a pu être de ce fait généré.

4.5.2.4. YEGO se réserve le droit de communiquer à l'avance ou non à ses Utilisateur/trices la nomenclature des niveaux et rangs du programme YMC ou la nature des avantages commerciaux ou dons correspondants.

4.5.2.5. YEGO se réserve le droit de modifier à tout moment sa définition interne des niveaux, rangs ou même avantages commerciaux du programme YMC applicables, et peut même suspendre le programme de fidélité lui-même, à tout moment et pour quelque raison que ce soit.

4.5.2.6. En ne communiquant pas la définition des niveaux et rangs du programme YMC, YEGO ne s'engage à aucun moment vis-à-vis de l'Utilisateur/trice à octroyer un avantage déterminé ou à réaliser un certain don pour la souscription d'un nombre de Services préalablement déterminé.

4.5.2.7. Ce programme étant déterminé unilatéralement par YEGO, et étant entièrement gratuit et bénéfique pour l'Utilisateur/trice, il s'appliquera à tous les Utilisateur/trices YEGO sans distinction et sans que l'Utilisateur/trice ait besoin de fournir un consentement spécifique ou de passer par une procédure d'inscription ou d'enrôlement supplémentaire après la création de son compte et l'acceptation des présentes CG.

4.5.2.8. L'application du programme YMC sera uniforme et identique pour tous les Utilisateur/trices à un moment donné, c'est-à-dire que le système accordera le même cadeau à deux (2) Utilisateur/trices ayant atteint le même niveau ou rang au même moment. Toutefois, compte tenu du fait que YEGO a la possibilité de modifier sa définition interne des niveaux et des rangs, deux (2) Utilisateur/trices ayant atteint le

même niveau ou rang à des moments différents peuvent ne pas recevoir le même avantage commercial.

4.5.2.9. Les Crédits ainsi accordés par YEGO peuvent être utilisés par l'Utilisateur/trice en une ou plusieurs fois, avec ou sans limite de temps ou jusqu'à épuisement de ceux-ci, pour l'obtention de tout Service disponible dans l'Application YEGO au moment de l'utilisation. La conversion sera toujours effectuée en appliquant les prix du Service par minute en vigueur au moment de l'utilisation des Crédits, et pour la souscription des Services effectivement disponibles à ce moment précis dans l'Application YEGO.

4.5.2.10. Les dons consistent en un engagement de la part de YEGO de réaliser, au profit d'une entité tierce à but lucratif ou non lucratif de son choix, un don équivalent à une certaine partie du prix du Service souscrit et payé à ce moment-là par l'Utilisateur/trice. À cet égard, YEGO informera l'Utilisateur/trice en temps utile du montant exact et de l'identité du bénéficiaire de la donation générée sur la base du programme YMC. Le paiement effectif du montant du don peut être effectué à un stade ultérieur, en accord avec le tiers bénéficiaire. YEGO est libre de choisir et de modifier à tout moment les entités qu'elle inclut comme bénéficiaires de dons dans le cadre du programme YMC.

4.5.3. Le programme de relocalisation des Véhicules

4.5.3.1. Ponctuellement, YEGO met en place des programmes de relocalisation de Véhicules, offrant aux Utilisateur/trices des prix réduits pour la souscription de certains Services qui aident YEGO dans la gestion de ses Véhicules, en augmentant le niveau de disponibilité de ces derniers et en favorisant une répartition homogène des Véhicules dans l'espace.

4.5.3.2. Ces programmes ne sont pas disponibles à tout moment ni dans toutes les villes où YEGO opère et YEGO se réserve le droit d'activer ou non ces programmes en fonction de ses besoins, en transmettant l'information pertinente aux Utilisateur/trices au moment de la souscription du Service par le biais de l'Application YEGO.

4.5.3.3. Les Véhicules qui font partie de ces programmes de relocalisation sont signalés dans l'Application YEGO par l'icône d'une étoile ou d'un éclair, comme participant à une "*promotion*"/"*promo*".

4.5.3.4. Ces Véhicules sont sélectionnés soit manuellement, soit au moyen d'un algorithme de l'Application YEGO sur la base de différents critères qui varient en fonction de la localisation, de l'immobilité et/ou du niveau de la batterie du Véhicule.

4.5.3.5. Il existe deux types de programmes de relocalisation des Véhicules : la relocalisation ("**Relocation**") et les zones de recharge ("**Pit zones**") :

- Relocation : Les Véhicules inclus dans un programme de relocalisation sont à tout moment, marqués dans l'application YEGO par une icône en forme d'étoile. Lors de la sélection d'un Véhicule ainsi marqué, un message apparaîtra indiquant l'existence des zones spécifiques marquées d'une couleur spécifique, comme indiqué par l'Application YEGO, dans lesquelles l'Utilisateur/trice devra stationner le Véhicule pour bénéficier de la réduction correspondante.

- Pit zones : Les Véhicules inclus dans un programme de Pit zone sont à tout moment, marqués dans l'application YEGO par une icône en forme d'éclair. Lors

de la sélection d'un Véhicule ainsi marqué, les zones de recharge spécifiques dans lesquelles l'Utilisateur/trice devra stationner le Véhicule pendant les heures d'ouverture de la zone de recharge correspondante seront marquées en couleur afin que la remise correspondante puisse être appliquée. Les heures d'ouverture de chaque zone de recharge peuvent être consultées en sélectionnant la zone dans l'Application.

4.5.3.6. Avant de démarrer le Trajet, l'Utilisateur/trice sera informé/e du montant de la réduction. La remise ne peut être appliquée qu'une seule fois au prix dudit Trajet, c'est-à-dire que si la durée du Trajet est inférieure à la réduction applicable, le Trajet sera gratuit mais la réduction ne pourra pas être appliquée totalement ou partiellement au prix des Services suivants sollicités par l'Utilisateur/trice.

4.5.3.7. L'Utilisateur/trice peut choisir de se conformer ou non aux exigences définies pour avoir droit à l'application de la réduction. Dans le cas où l'Utilisateur/trice respecte ces exigences en stationnant le Véhicule dans les zones et dans les délais indiqués, la réduction sera automatiquement appliquée en la déduisant du prix qui aurait dû être effectivement payé pour le Trajet effectué.

4.5.3.8. L'application de la remise sera mentionnée dans le récapitulatif du Service que l'Utilisateur/trice recevra par courrier électronique ainsi que dans la facture correspondante, qui sera émise conformément aux dispositions de la Section 5.3. ci-dessous.

4.5.4. Les programmes de formation et leçons de conduite

4.5.4.1. YEGO organise des programmes de formation à destination de ses Utilisateurs/trices, et les conditions de participation en sont communiquées directement via l'Application YEGO ou le cas échéant par courrier électronique à l'Utilisateur/trice. L'Utilisateur/trice pourra à tout moment solliciter des informations sur les programmes de formation, le cas échéant, disponibles dans chaque ville d'opération.

4.5.4.2. YEGO se réserve le droit de varier le type, la nature et/ou le nombre de formations proposées aux Utilisateurs/trices à tout moment, dans chacune des villes d'opération. Dans les cas où la formation doit être obligatoirement proposée par YEGO conformément à la règlementation locale en vigueur les conditions essentielles en sont précisées dans l'*Annexe IV - Liste des offres obligatoires de formation.*

V. LA FACTURATION ET LES MODES DE PAIEMENT

5.1. Les cartes de crédit ou de débit comme moyen de paiement

5.1.1.1. À l'issue du processus d'inscription et de création d'un compte dans l'Application YEGO dans les conditions prévues à la Section 2.1., l'Utilisateur/trice devra enregistrer au minimum une carte de crédit ou de débit comme moyen de paiement. L'enregistrement de la carte de crédit ou de débit est facultatif pendant la procédure d'enregistrement et de création de compte, mais obligatoire pour accéder au Service et utiliser les Véhicules.

5.1.1.2. L'Utilisateur/trice peut choisir d'ajouter d'autres cartes de crédit ou de débit en les associant à son compte et en déterminant à tout moment la carte de crédit ou de

débit que YEGO devra utiliser pour le paiement des Services fournis par l'Application YEGO. Par défaut, la carte de crédit ou de débit qui sera utilisée comme moyen de paiement sera la dernière que l'Utilisateur/trice a enregistrée dans l'Application YEGO.

5.1.1.3. L'Utilisateur/trice s'engage à n'enregistrer que des cartes de crédit ou de débit qui lui appartiennent et/ou dont l'utilisation a été préalablement autorisée par le titulaire de la carte.

5.1.1.4. L'Utilisateur/trice peut enregistrer des cartes de crédit ou de débit Visa, Mastercard ou American Express, étant tenu de remplir les données correspondantes dans le formulaire auquel il aura accès dans l'Application YEGO, y compris le numéro complet de la carte, sa date d'expiration ainsi que le code CVC correspondant.

5.1.1.5. Conformément aux dispositions de la Politique de confidentialité de YEGO, YEGO ne collecte pas les données associées aux cartes de crédit ou de débit de ses Utilisateurs/trices, étant entendu que le traitement de ces données est confié à l'entité autorisée *Stripe*, qui agira en tant que plateforme de paiement, et sera la seule à avoir accès à ces données, garantissant ainsi la gestion et la sécurité des transactions bancaires générées dans l'Application YEGO. Dans l'hypothèse où YEGO déciderait de confier le traitement des données associées aux cartes de crédit ou de débit de ses Utilisateurs/trices à une autre entité tierce dûment autorisée à cette fin, YEGO en informera ses Utilisateurs/trices par tout moyen. L'Utilisateur/trice déclare comprendre et accepter le fonctionnement de la plateforme de paiement *Stripe* – ou de toute autre entité tierce autorisée qui remplacerait, le cas échéant, la plateforme de paiement *Stripe* – s'engageant à maintenir indemne YEGO face à tout incident pouvant être causé par l'intermédiation de *Stripe* – ou de toute autre entité tierce autorisée.

5.1.1.6. Lorsque l'Utilisateur/trice enregistre une carte de crédit ou de débit dans l'Application YEGO, afin de vérifier sa validité et l'existence de fonds, un débit de zéro (0) euro ou d'un (1) euro, comme autorisé par la banque de l'Utilisateur/trice, sera automatiquement effectué et sera restitué à l'Utilisateur/trice quelques minutes après le débit.

5.1.1.7. L'Utilisateur/trice peut à tout moment mettre à jour les coordonnées de la ou des carte/s de crédit ou de débit associée/s à son compte sur l'Application YEGO et s'engage à ne souscrire aucun Service sur l'Application YEGO sans disposer d'une carte de crédit ou de débit valide et dûment enregistrée sur un compte bancaire, qui dispose de fonds suffisants pour payer le prix du Service demandé, et sur laquelle il a un plein droit d'usage et de disposition.

5.1.1.8. Comme mode de paiement alternatif, YEGO offre la possibilité d'ajouter un compte de paiement Apple pay ou Google pay selon le système installé sur le téléphone mobile de l'Utilisateur/trice. YEGO ne s'engage pas à ce que ce mode de paiement alternatif soit disponible à tout moment et il ne remplace pas la nécessité d'avoir une carte de crédit ou de débit activée et suffisamment approvisionnée associée au compte de l'Utilisateur/trice.

5.2. Les modalités de paiement

5.2.1.1. En enregistrant une carte de crédit ou de débit dans l'Application YEGO, l'Utilisateur/trice autorise expressément YEGO afin qu'elle puisse procéder

unilatéralement et automatiquement au recouvrement du prix des Services fournis, ainsi que de toute dette générée en faveur de YEGO conformément aux présentes CG. Ce qui précède s'entend sans préjudice du droit de l'Utilisateur/trice de contester toute refacturation de dommages que YEGO a pu lui notifier, avant de procéder au recouvrement de la dette correspondante.

5.2.1.2. À l'exception de l'achat de Packs et de Plans régulés dans la Section 4.3. ci-dessus, le recouvrement des coûts des Services sera effectué à la fin de chaque Trajet, sachant que l'Application YEGO calcule automatiquement le prix correspondant en fonction du territoire, du type d'utilisation et de sa durée, et le tout sur la base des présentes CG.

5.2.1.3. Dans le cas des Packs et des Plans, le prix d'achat de ceux-ci sera facturé par YEGO en utilisant les mêmes moyens de paiement que ceux définis dans la Section 5.1, mais au moment de l'achat ou de la souscription, et en totalité, indépendamment du moment de la fourniture effective des Services.

5.3. La facturation

5.3.1.1. À la fin de chaque Service, et sauf demande expresse préalable à YEGO, l'Utilisateur/trice recevra automatiquement par courrier électronique un reçu qu'il pourra télécharger, avec le détail des minutes de Service et le prix correspondant, et le cas échéant avec le nombre correspondant de crédits utilisés. L'Utilisateur/trice aura accès à tout moment dans l'Application YEGO à un historique des Services fournis au cours des douze (12) mois précédents à minima.

5.3.1.2. En cas de consentement préalable et explicite de l'Utilisateur/trice, une facture sera automatiquement émise sous format électronique, consultable et téléchargeable depuis l'Application YEGO dans le compte de l'Utilisateur/trice, le premier jour du mois suivant. L'utilisateur/trice pourra à tout moment demander l'envoi d'une facture papier ou encore révoquer son consentement général à recevoir des factures sous forme électronique, en communiquant cette demande par l'un des canaux visés au Section 8.1.1.1.

VI. LES PROCÉDURES EN CAS D'ACCIDENT, DE VANDALISME OU DE VOL

Sans préjudice de l'obligation générale d'information assumée par l'Utilisateur/trice et qui est régulée dans la Section 3.1.3. ci-dessus, l'Utilisateur/trice devra en cas d'accident, de vol ou de vandalisme sur le Véhicule pendant la prestation du Service, respecter la procédure spécifique détaillée ci-dessous.

6.1. Les accidents ou actes de vandalisme

6.1.1. En cas d'accident ou d'acte de vandalisme, l'Utilisateur/trice devra :

(i) Notifier à YEGO l'incident dans les plus brefs délais, sauf si un cas de Force Majeure l'en empêche au moment de l'incident, à la fin du Service, par courrier électronique à l'adresse e-mail YEGO, ou par le biais du Chat du Service Client ; YEGO décidera s'il faut envoyer un/e opérateur/trice sur les lieux et si l'Utilisateur/trice doit y rester jusqu'à son arrivée ;

(ii) Prendre des photos de tous les angles du Véhicule de YEGO, ainsi que de tout Véhicule tiers impliqué dans l'accident, qu'il y ait ou non des dommages visibles, et en suivant les instructions incluses dans *l'Annexe III - Guide pour la gestion des*

rapports d'accident et des photos de fin de trajet ;

(iii) Prendre des photos de tout dommage causé par l'accident ou l'acte de vandalisme sur les installations ou objets présents dans la zone des faits, qu'ils soient privés ou publics, ainsi que le plan général de la situation ;

(iv) Remplir en bonne et due forme un constat d'accident ou un constat de sinistre, le cas échéant, en suivant les instructions figurant à *l'Annexe III - Guide pour la gestion des rapports d'accident et des photos de fin de trajet*, en indiquant notamment les coordonnées du conducteur ou de la conductrice de tout autre Véhicule impliqué dans l'accident, les numéros des plaques d'immatriculation, ainsi que les coordonnées de la compagnie d'assurance du conducteur ;

(v) Envoyer par courrier électronique à YEGO à l'Adresse Email YEGO les informations relatives à l'accident ou l'acte de vandalisme, ainsi que dans le cas où des tiers sont impliqués, le constat d'accident dès que possible et, en tout état de cause, dans les quarante-huit (48) heures suivant la survenance de l'accident, sauf en cas de Force Majeure. Le retard ne pourra en aucun cas dépasser la durée de la Force Majeure qui le justifie.

6.2. Le vol du Véhicule et/ou de ses accessoires

6.2.1. En cas de vol du Véhicule et/ou de l'un de ses accessoires, l'Utilisateur/trice devra :

(i) Notifier à YEGO l'incident dans les plus brefs délais, c'est-à-dire sauf cas de Force Majeure au moment de l'incident, à la fin du Service, par courrier électronique à l'Adresse Email YEGO ou par le biais du Chat du Service Client ;

(ii) Contacter immédiatement les autorités compétentes, si nécessaire en se rendant dans un commissariat de police et en déposant la plainte correspondante ;

(iii) Envoyer par courriel à l'adresse électronique YEGO une copie de la déclaration de vol à YEGO dès que possible et, en tout état de cause, dans les quarante-huit (48) heures suivant l'incident, sauf en cas de Force Majeure. Le retard ne pourra en aucun cas dépasser la durée de la Force Majeure qui le justifie.

6.3. Les pénalités liées aux accidents, au vandalisme ou au vol

6.3.1. Sans préjudice des dispositions du régime de responsabilité des dommages énoncées à la Section 3.3. des présentes CG, YEGO se réserve le droit d'appliquer les pénalités prévues à *l'Annexe II - Tableau des dommages et pénalités* dans le cas où l'Utilisateur/trice ne respecterait pas les règles énoncées dans les dispositions de la présente Section VI concernant la procédure applicable en cas d'accident, de vandalisme ou de vol.

VII. LA PROCÉDURE EN CAS D'AMENDE

7.1. Le traitement des amendes et services de fourrière

7.1.1. <u>Principe général de responsabilité et pénalités applicables par YEGO</u>

7.1.1.1. Conformément aux dispositions des présentes CG, l'Utilisateur/trice est seul/e responsable du respect, lors de l'utilisation du Service, des règles de circulation et de stationnement et, à ce titre, il est responsable du paiement de toutes les amendes, majorations ou sanctions imposées par la police et les autres autorités en raison d'une violation par l'Utilisateur/trice de ces règles.

7.1.1.2. Dans certains cas, l'application de ces sanctions par les autorités compétentes entraînera le retrait du Véhicule utilisé par l'Utilisateur/trice par un service municipal de fourrière, l'Utilisateur/trice étant en tout état de cause responsable de toutes les conséquences économiques que ces circonstances peuvent entraîner.

7.1.1.3. Indépendamment du paiement par l'Utilisateur/trice des sanctions appliquées par les autorités compétentes susmentionnées et des frais qui en découlent, YEGO se réserve le droit d'appliquer additionnellement des pénalités contractuelles pour le traitement de ces sanctions par YEGO, en appliquant les montants prévus à cet effet à *l'Annexe II - Tableau des dommages et pénalités*.

7.1.1.4. YEGO se réserve la possibilité, à sa discrétion, de cumuler ces pénalités dans les cas où elle doit intervenir à plusieurs reprises dans la gestion des sanctions, des amendes et des procédures administratives imputables à l'Utilisateur/trice. Ces montants s'ajouteront au montant de l'amende ou de la sanction elle-même, que l'Utilisateur/trice devra payer à l'autorité compétente, ou rembourser à YEGO selon le cas.

7.1.1.5. Sans préjudice de ce qui précède, et conformément à la Section 7.3., YEGO pourra également émettre des pénalités contractuelles en vue de sanctionner l'Utilisateur/trice pour le manquement commis et dont les montants varieront selon la fréquence d'occurrence et la gravité du manquement (voir *Annexe II – Tableau des dommages et pénalités*). Le cas échéant, lesdites pénalités se cumuleront aux pénalités contractuelles appliquées pour le traitement des sanctions, amendes et procédures administratives susmentionnées.

7.1.2. <u>Procédure applicable en cas d'amende avec enlèvement par fourrière</u>

7.1.2.1. En cas d'enlèvement d'un Véhicule YEGO par un service de fourrière ou équivalent, YEGO s'assure de l'identité de l'Utilisateur/trice responsable en vérifiant (i) si le lieu d'utilisation ou de stationnement utilisé par le dernier Utilisateur/trice du Véhicule coïncide avec le lieu d'enlèvement notifié par le service de fourrière, et (ii) si la photographie prise par l'Utilisateur/trice à la fin du Trajet telle que prévue à la Section 3.2.3.4. permet ou non d'exclure sa responsabilité.

7.1.2.2. À moins que la photographie prise par l'Utilisateur/trice ne prouve de manière incontestable que le Véhicule était correctement stationné dans un espace de stationnement prévu à cet effet à la fin du Trajet, et qu'il n'existait pas d'interdiction temporaire ou permanente de stationner dans cette zone selon les informations publiques, le dernier Utilisateur/trice ayant utilisé et garé le Véhicule sera tenu responsable de l'amende de stationnement imposée, y compris des coûts des services de fourrière.

7.1.2.3. Après vérification de l'identité de l'Utilisateur/trice responsable, YEGO lui adressera une notification écrite par courrier électronique, l'informant de la sanction et lui rappelant le système de pénalités applicable conformément aux présentes CG.

7.1.2.4. YEGO se chargera en toute hypothèse du retrait du Véhicule du dépôt municipal dans un délai maximum de quarante-huit heures (48h) à compter de la notification de la sanction, en appliquant la pénalité contractuelle correspondante, conformément à l'*Annexe II - Tableau des dommages et pénalités.* L'Utilisateur/trice autorise de manière explicite YEGO à se charger de cette démarche, et procéder au recouvrement

des coûts correspondants (dont la pénalité contractuelle) en utilisant le même moyen de paiement que celui prévu pour le paiement des Services.

7.1.3. Procédure applicable en cas d'amende sans fourrière

7.1.3.1. En cas de sanction sans intervention de la fourrière, indépendamment du manquement à l'origine de la sanction, les autorités demanderont à YEGO les données de l'Utilisateur/trice responsable, afin de lui notifier directement la sanction imposée.

7.1.3.2. L'application YEGO identifiera automatiquement l'Utilisateur/trice responsable en fonction de l'heure et du lieu des événements signalés par les autorités, ainsi que des données du Véhicule impliqué. Après avoir identifié l'Utilisateur/trice responsable, YEGO transmettra simplement les coordonnées correspondantes, si elles sont disponibles, aux autorités, et l'Utilisateur/trice autorise explicitement YEGO pour que celle-ci procède à cette communication.

7.1.3.3. Dans le cas où, malgré une désignation valable de l'Utilisateur auprès des autorités compétentes, YEGO se trouve confronté à une saisie administrative résultant d'une sanction, de quelque nature que ce soit, imputable à l'Utilisateur/trice, YEGO se réserve le droit de refacturer à l'Utilisateur/trice le montant correspondant, augmenté de la pénalité prévue dans ce cas à *l'Annexe II - Tableau des dommages et pénalités.* L'Utilisateur/trice autorise expressément YEGO à procéder au recouvrement des coûts correspondants (dont la pénalité contractuelle) en utilisant le même moyen de paiement que celui prévu pour le paiement des Services. Ce qui précède s'entend sans préjudice du droit de l'Utilisateur/trice de contester toute refacturation de dommages que YEGO a pu lui notifier, avant de procéder au recouvrement de la dette correspondante.

7.1.3.4. Dans le cas où les données associées au compte de l'Utilisateur/trice sont, pour quelque raison que ce soit, indisponibles, incomplètes ou obsolètes, mais également si YEGO le juge opportun suivant les délais de paiement de la sanction, elle se réserve le droit de (i) d'avancer le paiement de la sanction émise aux frais de l'Utilisateur/trice et de lui refacturer postérieurement le coût de cette sanction majoré de la pénalité prévue dans ce cas à *l'Annexe II - Tableau des dommages et pénalités*, ou de (ii) notifier par courrier électronique à l'Utilisateur/trice concerné/e l'imposition de la sanction, en lui demandant de fournir les données nécessaires au traitement de celle-ci.

Si l'Utilisateur/trice refuse ou ne donne pas suite à la demande de communication des données dans les vingt-quatre heures (24h) suivantes, YEGO se réserve le droit de payer la pénalité aux frais de l'Utilisateur/trice et de lui refacturer le coût correspondant majoré de la pénalité prévue dans ce cas à *l'Annexe II -Tableau des dommages et pénalités*. Le manquement à l'obligation d'identification du conducteur/trice peut entraîner une pénalité administrative supplémentaire et lourde (par exemple, en France, une pénalité d'environ quatre cents euros (400,00€-) qui sera systématiquement répercutée sur l'Utilisateur/trice qui n'a pas donné suite à la demande de transmission de données faite par YEGO à cet effet dans le délai susmentionné. L'Utilisateur/trice s'engage à ne pas payer directement la pénalité administrative avant que l'identification du conducteur/trice ait été effectuée par YEGO auprès de l'Administration, sous peine de devoir supporter la pénalité administrative supplémentaire.

L'Utilisateur/trice autorise de manière explicite YEGO afin que l'entité puisse se charger de ces démarches en son nom, et procède au recouvrement des coûts correspondants (dont la pénalité contractuelle) en utilisant le même moyen de paiement que celui prévu pour le paiement des Services. Ce qui précède s'entend sans préjudice du droit de l'Utilisateur/trice de contester toute refacturation de dommages que YEGO a pu lui notifier, avant de procéder au recouvrement de la dette correspondante.

7.1.3.5. Nonobstant les paragraphes ci-dessus, dans certains cas, les autorités exigent le paiement de pénalités directement à YEGO, c'est-à-dire sans demander au préalable les données de l'Utilisateur/trice à YEGO (par exemple, les pénalités de stationnement dans les zones de stationnement payant). Dans ce cas, YEGO effectue directement le paiement. Ensuite, après avoir identifié automatiquement l'Utilisateur/trice responsable en fonction de l'heure et du lieu des événements signalés par les autorités, ainsi que des données du Véhicule impliqué, YEGO transmettra le montant de l'amende à l'Utilisateur/trice, ainsi que la pénalité pour le traitement de l'amende, conformément à *l'Annexe II - Tableau des dommages et pénalités*.

7.1.3.6. Tous les coûts et frais encourus par YEGO, les pénalités résultant des procédures judiciaires et/ou administratives ainsi que les pénalités contractuelles identifiées ci-dessus seront payés par l'Utilisateur/trice qui utilisait le Véhicule au moment du manquement ou de l'infraction faisant l'objet de la sanction judiciaire et/ou administrative émise.

7.1.3.7. Le non-paiement des pénalités et/ou des sanctions entraînera le blocage et/ou la suppression du compte de l'Utilisateur/trice, et YEGO pourra, outre la réclamation de ces montants, prendre toute mesure qu'elle jugera appropriée pour indemniser les dommages causés, ainsi qu'intenter toute action en réclamation qu'elle jugera appropriée auprès la Juridiction correspondante.

7.2. Les retards de paiement et les réclamations de créances impayées

7.2.1. En cas d'impossibilité de facturer le prix de tout Service, ou tout montant dû par l'Utilisateur/trice à YEGO, à l'aide de la ou des cartes de crédit enregistrées sur le compte, et quelle qu'en soit la raison, le compte de l'Utilisateur/trice sera automatiquement bloqué.

7.2.2. En cas de blocage du compte de l'Utilisateur/trice pour cause de non-paiement, YEGO adressera à l'Utilisateur/trice par courrier électronique une première notification l'informant de la situation, en mentionnant le montant impayé..

7.2.3. En cas d'échec du débit, YEGO pourra effectuer plusieurs nouvelles tentatives de prélèvement en utilisant le même moyen de paiement, à intervalles réguliers pendant un (1) mois. Ce qui précède s'entend sans préjudice du droit de l'Utilisateur/trice de contester toute refacturation de dommages que YEGO a pu lui notifier, avant de procéder au recouvrement de la dette correspondante. L'Utilisateur/trice pourra, via l'Application YEGO, effectuer un paiement de la dette totale à tout moment. Le compte de l'Utilisateur/trice ne pourra pas être réactivé, et aucun Service ne peut être utilisé tant que la dette existante n'aura pas été payée.

A l'issue du délai d'un (1) mois à compter de la fourniture du Service et de la première tentative de recouvrement, YEGO se réserve le droit d'appliquer au

montant de la dette un taux d'intérêt pour retard de paiement de trois pour cent (3%) par an.

7.2.4. YEGO se réserve le droit d'appliquer la pénalité pour impayé prévue à *l'Annexe II - Tableau des dommages et pénalités*, en procédant à tout moment à l'externalisation du processus de recouvrement de cette dette, et ce, sans préjudice de toute procédure de réclamation du montant des créances qui pourrait être initiée avec demande de condamnation à assumer les frais de procédure.

7.2.5. Outre le blocage du compte, YEGO pourra choisir en cas d'impayé de supprimer définitivement le compte de l'Utilisateur/trice, auquel cas YEGO enverra à l'Utilisateur/trice un courrier électronique d'information, tel que prévu au paragraphe 2.1.4.2 ci-dessus concernant la suppression de ses données personnelles.

7.3. Les pénalités économiques en cas de non-respect des CG

7.3.1. Certaines conditions contractuelles incluses dans les présentes CG et assumées par l'Utilisateur/trice sont considérées comme essentielles et, à ce titre, des pénalités financières spécifiques sont prévues en cas de manquement, et ce indépendamment du fait que YEGO ait ou non subi des dommages en conséquence. Toutes les pénalités applicables en cas de manquement sont énumérées à *l'Annexe II - Tableau des dommages et pénalités*, avec une description du comportement, la référence à l'obligation transgressée des présentes CG et le montant de la pénalité correspondante.

7.3.2. Avant d'appliquer tout type de pénalité, YEGO s'engage à notifier à l'Utilisateur/trice par courrier électronique l'application de la pénalité, en précisant les éléments factuels qui y ont donné lieu.

VIII. LES CONTACTS ET LE SERVICE CLIENT

8.1.1.1. L'Utilisateur/trice peut contacter YEGO par les moyens suivants :

(i) Par courrier postal ou burofax à l'adresse de du siège social de l'entité gestionnaire du Service précisée en entête ;
(ii) Par courriel en utilisant l'Adresse Email YEGO : info@rideyego.com ;
(iii) Par le biais du Chat du Service Client accessible dans l'Application YEGO.

8.1.1.2. YEGO conseille à l'Utilisateur/trice de privilégier le Chat du Service Client pour contacter YEGO, sachant que YEGO compte sur un personnel qui répond aux demandes des Utilisateur/trices par ce canal à tout moment pendant que le Service YEGO est ouvert dans la Zone de Service correspondante.

8.1.1.3. La réactivité et le temps de réponse de ce personnel peut varier en fonction du volume de demandes que le Chat du Service Client traite à chaque instant.

8.1.1.4. Le personnel du Chat du Service Client est formé pour répondre à toutes les questions que pourrait se poser l'Utilisateur/trice concernant le Service, et gérer les incidents qui auraient pu survenir pendant la fourniture du Service.

8.1.1.5. **Plaintes et/ou réclamations :** L'Utilisateur/trice peut formuler tout type de plainte ou de réclamation concernant les Services fournis par YEGO par l'un des moyens décrits

ci-dessus. Pour les plaintes et/ou réclamations en Espagne, l'Utilisateur/trice peut télécharger ci-dessous les différents formulaires de plainte officiels mis à disposition par chaque Communauté Autonome : Catalogne (cliquez ici), Communauté Valencienne (cliquez ici), Andalousie (cliquez ici), et Aragon (cliquez ici) ; et les soumettre à YEGO par l'un des canaux mentionnés dans la Section 8.1.1.1 ci-dessus. Pour les autres pays, YEGO met à disposition le formulaire de réclamation suivant (**cliquez ici**).

Une fois la plainte et/ou la réclamation reçue par YEGO, celle-ci sera traitée par YEGO conformément à la réglementation applicable dans chaque cas.

8.1.1.6. L'Application YEGO dispose également d'un espace de réponses aux questions fréquemment posées accessible en plusieurs langues, que l'Utilisateur/trice peut consulter à tout moment en cas de doute.

8.1.1.7. Un service d'assistance téléphonique à destination des Personnes à Mobilité Réduite et aux Utilisateurs/trices âgé(e)s de plus de 55 ans, est disponible, pour l'Espagne et la France, via l'Application YEGO. L'Utilisateur/trice devra solliciter par le biais du Chat du Service Client à être contacté par un opérateur spécialisé. YEGO pourra dans ce cadre solliciter à l'Utilisateur/trice les informations en lien avec sa condition, qui soient strictement nécessaires pour répondre à sa demande. En Italie, un service d'assistance téléphonique sera disponible pour tout Utilisateur/trice

IX. LES DISPOSITIONS GÉNÉRALES

9.1. Modifications des CG

9.1.1. YEGO se réserve le droit d'apporter des modifications aux présentes CG, y compris à sa politique tarifaire. Ces modifications seront annoncées aux Utilisateur/trices par courrier électronique conformément aux dispositions de la Section 1.2. et seront publiées sur la Page Web YEGO ainsi que dans l'Application YEGO.

9.2. Séparabilité

9.2.1. Dans l'hypothèse où une ou plusieurs des clauses des présentes CG seraient déclarées nulles ou invalides, cela n'affectera en aucun cas la validité des autres clauses. Dans ce cas, les parties s'engagent à combler les lacunes qui en résultent conformément à l'esprit et à la volonté présumée des parties contractantes et à remplacer les clauses invalides par des clauses valides qui se rapprochent le plus possible des clauses invalides sur le plan économique et non matériel.

9.3. Référence à la Politique de Confidentialité

9.3.1. Pour toutes les questions concernant le traitement des données personnelles par YEGO dans le cadre de la fourniture des Services, l'Utilisateur/trice se référera à la **Politique de Confidentialité** de YEGO et pourra contacter YEGO en cas de doute à l'adresse privacy@rideyego.com.

9.4. Langues

9.4.1. Les présentes CG sont disponibles en anglais, en français, en espagnol, en catalan et en italien. L'Utilisateur/trice peut demander à YEGO de lui envoyer l'une de ces

versions via le Chat du Service Client ou par courrier électronique à l'Adresse Email YEGO.

9.5. Juridiction et Loi Applicable

9.5.1. Les présentes CG sont de nature privée, elles seront régies et interprétées conformément à la législation en vigueur dans le pays où le Service est fourni, c'est-à-dire l'Espagne, la France ou l'Italie. Cela n'empêche pas de bénéficier de la protection offerte par les règles impératives liées au droit de la consommation du lieu de résidence habituel de l'Utilisateur/trice, conformément à l'article 6.2 du Règlement 593/2008 (Rome I).

9.5.2. De même, tout litige relatif aux CG, quelle qu'en soit la cause, sera résolu devant la juridiction des Cours et Tribunaux du domicile de l'Utilisateur/trice du Service, sauf dans les cas où la loi détermine une autre juridiction obligatoire autre que celle ci-dessus en tenant compte des faits du litige.

9.5.3. Dans le cas particulier d'une prestation de Service réalisée sur le territoire français, conformément aux dispositions de l'article L.611-1 et suivants du Code de la consommation, pour tout litige de nature contractuelle entre l'Utilisateur/trice et YEGO, n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de YEGO, l'Utilisateur/trice a la possibilité de recourir gratuitement au **Médiateur de la consommation qui sera le médiateur de Mobilians, domicilié au 43 bis, Route de Vaugirard – CS 80016 – 92197 Meudon Cedex et pouvant être contacté par courrier électronique à l'adresse suivante :mediateur@mediateur-mobilians.fr. Les modalités de saisine sont plus amplement disponibles sur son site à l'adresse suivante : www.mediateur-mobilians.fr**, sous réserve du respect des conditions de recevabilité de sa demande et dans un délai inférieur à un (1) an à compter de sa réclamation écrite auprès de YEGO. Si la procédure de médiation n'a pu aboutir à un accord amiable entre les parties, le différend découlant de l'inscription au Service YEGO ou de son utilisation sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux français.

9.5.4. Dans le cas d'une prestation de Service réalisée sur le territoire italien, conformément aux dispositions de l'art. 141-sexies, alinéa 3, du D.lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo) l'Utilisateur/trice est informé qu'en cas de litige ne pouvant pas être résolu directement suite à une réclamation déposée par l'Utilisateur/trice, ce dernier a la possibilité de recourir à des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges auprès des organismes compétents inscrits sur la liste tenue par le Ministero delle imprese e del made in Italy. Il est précisé que YEGO URBAN MOBILITY ITALIA S.R.L. ne s'est pas engagé à recourir à un tel organisme.

ANNEXE I - PRIX PAR VILLE

Montants exprimés en euros (.-€) et TVA incluse :

Ville du service	***Tarif***	***Trajet***	***Pause***	***Réservation***
Métropole de Barcelone (Espagne)	Par minute dès la 1ère minute	0,36	0,14	0,14
Valence (Espagne)	Par minute dès la 1ère minute	0,34	0,14	0,14
Séville (Espagne)	Par minute dès la 1ère minute	0,33	0,14	0,14
Malaga (Espagne)	Par minute dès la 1ère minute	0,33	0,14	0,14
Saragosse (Espagne)	Par minute dès la 1ère minute	0,31	0,14	0,14
Métropole de Toulouse (France)	Par minute dès la 1ère minute	0,34	0,14	0,14
Métropole de Bordeaux (France)	Par minute dès la 1ère minute	0,34	0,14	0,14
Métropole de Nice (France)	Par minute dès la 1ère minute	0,39	0,14	0,14
Métropole de Paris (France)	Tarif forfaitaire 5 premières minutes (incl.)	2,10	0,14	0,14
	Par minute dès la 5ème minute (excl.)	0,42		
Métropole de Turin (Italie)	Prix minute dès la 1ère minute	0,34	0,14	0,14

Trajet/Pause/Réservation : Voir les dispositions des CG : Sections 4.2.2. et suivantes.

ANNEXE II - TABLEAU DES DOMMAGES ET PÉNALITÉS

Liste des prix des principales pièces des Véhicules :

La liste des coûts des principales pièces des Véhicules est disponible via le lien suivant : **LINK**.

Liste des pénalités pour dommages :

Description du dommage	Montant en euros (.-€).
Perte, vol ou dommage d'une batterie	1.000,00
Perte, vol ou dommage à un casque	50,00
Perte, vol ou dommage d'un gant	50,00
Perte des documents du Véhicule	20,00
Vol, perte ou destruction totale du Véhicule	3.500,00

Liste des pénalités fixes pour non-respect des CG :

Description du manquement		Montant(s) de la pénalité en euros (.-€).	
Concernant les amendes			
Gestion des amendes et des sanctions administratives (y compris le stationnement)		Jusqu'à 15,00	
La non-transmission de toute donnée requise dans le cadre d'une procédure de gestion des amandes (y compris le stationnement)	En général :	30,00	
Gestion du dépôt municipal après l'enlèvement par la fourrière - Avec récupération du Véhicule par YEGO	En Espagne et en Italie	50,00	
	En France	65,00	
Concernant l'usage des Véhicules			
Céder l'usage du Véhicule loué à un tiers	Dans tous les cas :	100,00	
	En cas d'accident :	1.000,00	
Conducteur mineur		200,00	
Conducteur sans documentation à jour ou sans permis valide		200,00	
Selon la fréquence d'occurrence et les circonstances, abandonner volontairement le Véhicule et engendrer subséquemment une fin de Trajet automatique ("Autofinish").		De 5,00 ou 10,00	
Garer ou laisser (allumé ou éteint) le Véhicule en dehors de la Zone de Service, et/ou circuler dans les Zones de Circulation Restreinte		250,00	
Garer dans un parking privé, une zone à accès restreint ou réservé ou hors des voies publiques (par exemple : parkings privés, jardins, parkings d'entreprises ou d'universités, centres commerciaux, etc.).		250,00	
"Severe Bad Parking" – à savoir le stationnement sur le trottoir (sauf si explicitement autorisé par la réglementation locale), dans les Zones de Stationnement Interdit, ou à tout endroit qui entrave la circulation des piétons, ainsi que de ne pas se garer dans les Zones de Stationnement Obligatoire, et indépendamment de l'application d'une éventuelle sanction administrative par les autorités.		Après un avertissement	35,00
		En cas de récidive	Jusqu'à 50,00
« Bad Picture » et/ou " Bad Parking" – à savoir le non-respect de l'obligation de garer correctement le Véhicule (différent du cas précédent) et/ou de l'obligation de prendre une photo correcte du Véhicule à la fin du Trajet, indépendamment de l'application d'une éventuelle sanction administrative par les autorités.		Après deux avertissements	5,00
		En cas de récidive	10,00
"Severe Bad Picture" – à savoir des photos ne permettant pas d'identifier distinctement le Véhicule (lorsque le Véhicule est trop éloigné, tout ou partie du Véhicule est invisible, l'image est floue, l'image présente un caractère obscène ou inapproprié etc.).		Après deux avertissements	35,00
		En cas de récidive	Jusqu'à 50,00
Concernant les Impayés			
Gestion du recouvrement des créances		50,00	
Concernant les obligations d'information			
Défaut de déclaration d'accident et/ou du Rapport d'accident dans les délais impartis		50,00	
Défaut de signalement de la plainte pour vol dans les délais impartis		50,00	

NOTA : Les pénalités prévues sont de nature contractuelle et seront facturées de manière indépendante et en sus de toute sanction. Elles seront appliquées sans préjudice de toute demande d'indemnisation au titre des dommages subis par YEGO dont le montant serait supérieur à la pénalité prévue.

Les sanctions, amendes ou coûts associés appliqués par l'administration publique, par des organismes semi-publics et/ou privés chargés de la gestion d'un service public ou d'intérêt public, ou par des établissements bancaires, seront facturés en sus à l'Utilisateur, en fonction de leur nature et sur la base du montant exact applicable.

ANNEXE III - GUIDE POUR LA GESTION DES RAPPORTS D'ACCIDENT ET DES PHOTOS DE FIN DE TRAJET

PHOTOS DE FIN DE TRAJET :

Photo correcte:




Photo incorrecte ou "Bad Picture" :

- Photos où le Véhicule est trop éloigné : il est visible, mais des détails comme la plaque d'immatriculation ou d'éventuels dommages sont difficilement distinguables.
- Photos où une partie secondaire du Véhicule est coupée (roue, guidon, etc.), mais l'état général du Véhicule peut être observé.
- Photos floues de manière non intentionnelle (situation liée à un facteur externe et objectivement observable tel que la pluie).

Photo très dégradée ou "Severe Bad Picture" :

- Photos où le Véhicule est trop éloigné : il est visible, mais les détails comme la plaque d'immatriculation ou d'éventuels dommages sont impossibles à distinguer.
- Photos où une partie du Véhicule est coupée ou absente, empêchant de vérifier son état ou sa manière de stationner.
- Photos floues de manière intentionnelle.
- Photos obscènes ou inappropriées : toute photo contenant des éléments inappropriés (gestes vulgaires, contenu offensant, etc.).
- Photos où le Véhicule n'apparaît pas.

LES INFORMATIONS À FOURNIR EN CAS D'ACCIDENT :

⇨ **Accident impliquant un autre Véhicule ou chute sans qu'un autre Véhicule soit impliqué (de manière active ou passive en stationnement) : Obligation de prendre des photos :**

- Prenez des photos de tous les angles du Véhicule de YEGO, ainsi que de tout Véhicule tiers impliqué dans l'accident le cas échéant, qu'il y ait ou non des dommages visibles :

- Prenez des photos de tout dommage causé par l'accident dans les installations ou objets présents dans la zone des faits, qu'ils soient privés ou publics, ainsi que le plan général de la situation :

⇨ **Informations à inclure dans le rapport, en cas d'accident où un autre Véhicule est impliqué :**

- Date de l'accident
- Heure
- Lieu
- Assuré :
  - Pour l'Espagne, YEGO URBAN MOBILITY SL / Carrer Àvila 138, 4º 2ª, 08018 Barcelona (España) ;
  - Pour la France, YEGO URBAN MOBILITY FRANCE, S.A.S./ 122 rue Amelot, 75011 Paris.
  - Pour l'Italie, YEGO URBAN MOBILITY ITALIA S.R.L., /Corso RE Umberto 12, 10121 Turín (TO)
- Véhicule : Marque = EMCO, PINK ou le cas échéant HENOS - Plaque d'immatriculation = XXXXXXXXX
- Assureur : nom = FIATC (pour l'Espagne), ALLIANZ (pour la France) ou le cas échant ALLIANZ S.P.A (pour l'Italie)
- Numéro de police = XXXXXXXX
- Conducteur : détails du conducteur
- Il faut expliquer ce qui s'est passé (avec un croquis).
- Les deux signatures sont requises
- Notez également : les coordonnées du conducteur de tout autre Véhicule impliqué dans l'accident, les numéros d'immatriculation des autres Véhicules impliqués ; et les coordonnées de la compagnie d'assurance des autres Véhicules impliqués.

ANNEXE IV - LISTE DES OFFRES OBLIGATOIRES DE FORMATION

Pays	Ville	Type de Formation obligatoire	Conditions et Modalités
France	Paris	Séance d'initiation, de formation et de sensibilisation aux risques aux inscrits demandeurs.	Session Gratuite – Inscriptions via l'Application YEGO

YEGO peut également proposer des formations dans d'autres villes, mais ces offres ne sont pas obligatoires, et peuvent être consultées via l'Application YEGO.

ANNEXE V – MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

YEGO URBAN MOBILITY S.L.
Calle Ávila 138, 4º 2ª
08018 – Barcelone (Espagne)
info@rideyego.com

À ..... (lieu), le ..... (date)

Je soussigné(e), M. / Mme …… (nom et prénom de l'Utilisateur/trice), domicilié(e) à …… (adresse).

Vous informe par la présente, conformément aux dispositions applicables en matière de droit de rétractation, à savoir : [en France, les articles L.221.18 et suivants du Code de la consommation] ; [en Espagne, le Décret Législatif Royal 1/2007 du 16 novembre approuvant la Loi Générale pour la Défense des Consommateurs et Utilisateurs, et autres lois complémentaires] ; [en Italie, art. 52 et suivants du *Codice del consumo* (D.Lgs n.206/2005], de ma décision de me rétracter l'achat d'un Pack de minutes pour la prestation de service de location de scooters électriques partagés, conclu à distance le …… (date).

Je vous demande donc de bien vouloir procéder, dans les plus brefs délais et en tout état de cause avant l'expiration d'un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la réception de la présente notification, au remboursement du montant correspondant à l'achat dudit Pack, déduction faite du prix standard des minutes consommées.

Ce montant peut être versé sur mon compte bancaire suivant : …… (coordonnées bancaires), ou sur la carte enregistrée sur mon compte utilisateur.

Pour toute clarification, vous pouvez me contacter à l'adresse e-mail suivante : …… (adresse e-mail).

Dans l'attente de votre retour, veuillez recevoir mes salutations distinguées.

[Signature]

M. / Mme …… (nom et prénom de l'Utilisateur/trice)