



## **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES SERVICES D'ECOMOBILITE CLEM'**

**(Version 20-12-21 – mises en ligne le 22 déc 2020)**

### **ARTICLE 1. DEFINITIONS - INTERPRETATION - HIÉRARCHIE DES DOCUMENTS CONTRACTUELS**

#### **1.1. Définitions**

1.1.1 Dans les présentes CGVU, les termes employés avec une majuscule ont, sauf définition différente ci-après, la signification suivante :

##### **Abonnement**

désigne la redevance fixe mensuelle facturée au Client Usager ou au Partenaire Client (outre facturation complémentaire des consommations variables) en contrepartie de l'accès aux Services

##### **Accessoires du Véhicule**

désignent tous les équipements et Documents de Bord présents dans le Véhicule nécessaires à son utilisation et au fonctionnement des Services : clefs ou badge, Documents de Bord, triangle et gilet de sécurité, tapis de sol, etc.

## **Accident**

désigne tout choc survenu sur un réseau routier entre un Véhicule et une personne ou chose à l'origine de blessures et/ou de dégâts matériels

## **Administration**

désigne les actions et droits potentiellement fournis à un Partenaire Client suivant les stipulations de son contrat qui donnent accès à la gestion des comptes, des mouvements (Geotracking), et aux Réservations des Usagers de la Communauté de ce Partenaire Client

## **Animation**

désigne les actions et droits fournis par un Partenaire Client à un agent personne physique « Animateur » d'une Communauté qui lui donne accès à création/suppression d'un compte Usager, et la visualisation, modification des réservations des Usagers de la Communauté de ce même Partenaire Client. L'Animateur, « Tiers de Confiance », peut valider l'action de présentation d'un Permis de Conduire ainsi que son téléchargement sur le compte Usager de la Plateforme et l'Animateur « Bureau des Voyages » peut créer une Réservation pour un Invité

## **Agent de Maintenance**

désigne l'agent personne physique du Partenaire Client, de Clem' ou d'un prestataire extérieur pour le compte du Partenaire Client ou de Clem', qui entretient et vérifie régulièrement les Véhicules et les infrastructures et qui émet les comptes rendus d'entretien/maintenance, à travers l'outil Maintenance de la Plateforme.

## **Agent incident**

désigne l'agent personne physique du Partenaire Client de Clem' ou d'un prestataire extérieur pour le compte du Partenaire Client ou de Clem', qui répond aux questions techniques et/ou fonctionnelle d'un Usager et qui émet les comptes rendus d'Incident, à travers l'outils Incident de la Plateforme

## **Animateur**

désigne l'agent personne physique du Partenaire Client ou de Clem' qui crée, modifie ou, le cas échéant, supprime le Compte Usager d'un Usager ou les paramètres d'une Réservation, et

accède à la M'box (outil de gestion d'accès et de partage) au moyen de Magicodes (codes spécifiques) ou d'accès à distance.

### **L'Animateur « Tiers de Confiance »,**

peut valider l'action de présentation d'un permis de conduire et sa validité présumée ainsi que son téléchargement sur le Compte Usager de la Plateforme.

L'Animateur « Bureau des Voyages » peut créer une Réservation pour un Invité

### **Apps**

désigne l'application mobile Clem' écomobilité « powered by » Clem, accessible en Français, en Anglais et en Chinois et dans le futur dans d'autres langues, téléchargeable sur le Playstore (Android) ou Apple store (IOS) sous le nom du Clem' ou du Partenaire Client, faisant apparaître le logo, le nom et la description de Clem' ou du Partenaire Client.

### **Assistance Clem'**

désigne le Centre d'Assistance Clem', du Partenaire Client, de Clem' ou d'un prestataire extérieur pour le compte du Partenaire Client ou de Clem' accessible par téléphone aux Usagers suivant les conditions prévues par la Communauté

### **Assurance Flotte**

suivant les Conditions Particulières, désigne l'assurance tous risques « conducteurs inconnus », spécifique à l'activité d'Autopartage, souscrite, sauf stipulation contraire, par Clem', à son bénéfice, auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, afin de la couvrir contre tout sinistre lié ou occasionné par les Véhicules ou leur utilisation

### **Assurance Responsabilité Civile**

désigne l'assurance responsabilité civile souscrite par Clem' en qualité d'opérateur de la Plateforme, à son bénéfice, auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, afin de la couvrir contre tout sinistre lié ou occasionné par les Services ou leur utilisation

### **Assurance des Bornes de Charge**

désigne l'assurance facultative, souscrite, à son initiative et sous sa seule responsabilité, par le Partenaire Client propriétaire ou délégataire de la Borne de Charge, auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, afin de le couvrir contre tout sinistre matériel (dégradation, casse, etc.) de la Borne de Charge ou d'un de ses éléments constitutifs

### **Autopartage**

désigne le service de partage et de réservation d'une Flotte de Véhicules entre plusieurs Usagers, accessible via la Plateforme

L'Autopartage proposé par Clem' est, sauf stipulation contraire des Conditions Particulières, organisé sous forme de location de courte durée « en boucle » de véhicules à énergies alternatives (électriques...); le Véhicule utilisé devant être restitué à son point d'origine

### **Borne de Charge**

désigne le boîtier électrique permettant le raccordement d'un Véhicule pour y recharger sa batterie

### **Centre d'Assistance**

désigne le centre d'assistance technique accessible à l'Usager pendant toute la durée de sa Réservation

### **CGVU**

désigne les présentes conditions générales de vente et d'utilisation de la Plateforme de mobilité et des Services proposés, accessibles sur la Plateforme via les sites clem.mobi et les Apps

### **Clem'**

désigne Clem', société par actions simplifiée au capital social de 22 896 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 519 450 209, ayant son siège social sis 9 Villa des Sablons à Neuilly-sur-Seine (92200) et représentée par son Président en exercice

### **Client**

désigne toute personne physique ou morale inscrite sur la Plateforme, qui paie des prestations afférentes aux Services

### **Client Usager**

désigne toute personne physique inscrite sur la Plateforme, qui souscrit l'Abonnement et paie les frais afférant à son utilisation effective

**Client Partenaire** voir Partenaire Client

### **Commission**

désigne la participation financière conservée par Clem' au titre d'une prestation réalisé par un Usager (Conducteur ou Passager)

### **Communauté**

désigne l'ensemble des Stations d'écomobilité proposées par le Partenaire Client aux Usagers

### **Compte Usager**

désigne le compte personnel créé par l'Usager au moment de son Inscription sur la Plateforme et accessible au moyen d'un identifiant et de son mot de passe au moyen duquel il pourra souscrire un Abonnement, consulter l'historique de ses Trajets et Réservations, recharger son Porte-Monnaie Electronique, correspondre avec les autres Usager et payer des prestations.

### **Conditions Particulières**

désignent les conditions d'utilisation des Services, applicables à l'Usager, particulières à la Communauté à laquelle il souscrit, et formant, avec les présentes CGVU, le Contrat qui lui est applicable

### **Conducteur**

dans le cadre de l'utilisation des Services, désigne tout Usager, titulaire d'un permis de conduire en cours de validité, adapté à la catégorie de véhicule loué, désigné comme

conducteur au titre du Contrat et conduisant le Véhicule, sous sa responsabilité, durant le Trajet

### **Contrat**

désigne l'ensemble des termes et conditions régissant les relations entre Clem' et Green Technologie comprenant, outre les stipulations du présent Contrat, ses Annexes et les Conditions Particulières

### **Contrat de Covoiturage**

désigne pour le Covoiturage, l'ensemble des règles contractuelles régissant la relation entre le Conducteur et le Passager, définies lors de la Réservation, sauf annulation de la Proposition selon les présentes CGVU.

En tant que de besoin, il est rappelé que Clem' n'est en aucun cas partie au Contrat de Covoiturage

### **Covoiturage**

désigne le partage de trajets de Véhicules en Autopartage entre Usagers

### **Dépôt de Garantie**

désigne la garantie financière, prévue dans les CGVU, que le Client Usager ou le Partenaire Client autorise Clem à prélever sur son compte bancaire via mandat SEPA ou préautorisation de sa carte bancaire, au titre de la franchise assurantielle en cas de sinistre ou au titre des dégâts non couverts par l'Assurance Véhicule

### **Documents de Bord**

désignent tous les documents légaux de circulation du Véhicule (carte grise, copie du certificat d'assurance, constat amiable) présents dans le Véhicule

### **Entretien**

désigne :

- l'inspection du Véhicule ou de la Borne de Charge et de ses éléments de sécurité ;
- le nettoyage (intérieur et extérieur) du Véhicule ou de la Borne de charge

réalisés par un Agent de Maintenance et faisant l'objet d'un compte rendu ultérieur publié sur l'interface Maintenance associée

### **Facturation**

désigne la facturation mensuelle ou à l'acte des Clients Usagers ou Partenaires Clients variable en fonction de l'Abonnement souscrit et du volume de consommation des Services

### **Flotte**

désigne l'ensemble d'un ou plusieurs Véhicule(s) d'une Communauté

### **Formule « Flex »**

désigne la formule standard d'Abonnement individuel, souscrite en ligne par un Client, lui permettant d'accéder aux Services choisis sur les Stations d'un Territoire

### **Formule « Pack »**

désigne la formule d'utilisation des Service comprenant des conditions tarifaires particulières, en opposition à la Formule Flex. Le Client achète via un Pack une capacité d'utilisation ultérieure des Services sur une Communauté donnée et sur une durée donnée.

### **Franchise**

désigne la somme d'argent, restant à la charge du Client, visant à couvrir les coûts pouvant résulter du traitement d'un sinistre, tels que notamment les frais de réparation d'un Véhicule, les frais de remorquage, les frais d'expertise, les frais de gestion, les frais de courtage en assurance, l'indemnité d'immobilisation du Véhicule....

### **Geotracking**

désigne la technologie permettant, à partir des coordonnées GPS d'un Véhicule, de le localiser et de calculer sa vitesse et la distance parcourue. Sous réserves de stipulations contraires des Conditions Particulière, l'ensemble de la Flotte est géolocalisée en temps réel et seul Clem' a accès à ces données

### **Gestionnaire**

désigne la ou les personnes en charge de la gestion de la Station pour le compte du Partenaire Client

### **Incident**

désigne la demande d'assistance d'un Usager confronté à un problème pendant son Parcours Usager

### **Inscription**

désigne l'inscription de l'Usager sur la Plateforme par la création d'un Compte Usager, obligatoire pour accéder aux Services

### **Plateforme**

désigne l'interface web ou application mobile par lequel un Usager accède aux Services par smartphone ou ordinateur et, si la Station en a été pourvue, par un écran tactile relié à internet positionné sur une Station. La Plateforme comprend pour l'Usager un volet d'inscription, de réservation, de suivi de ses informations, ses réservations et ses trajets. La Plateforme permet aussi la gestion du paiement et la facturation à l'acte ou mensuelle des services au Client et les factures associées.

La Plateforme permet également de gérer le partage de trajets en Covoiturage et le Partage des Frais afférant.

La Plateforme permet de gérer l'accès et les réservations sur des bornes de charge partenaires ainsi que la facturation et le paiement des Clients Usagers.

La Plateforme peut permettre d'accéder à d'autres Services tels que le services gare ou e-navette et/ou l'information des Usagers.

### **Inter-opérable**



désigne le Service accessible par l' Usager d'un autre opérateur de mobilité ayant signé un contrat avec Clem'

### **Invité**

désigne l'Usager, invité par un Partenaire Client, sous la responsabilité de ce dernier, qui accède et utilise les Services après autorisation, vérification de son permis de conduire, et inscription par l'Animateur

### **Landing Page**

désigne la page html réalisée par ou pour le Partenaire Client donnant un accès à la Plateforme

### **M'box**

désigne la carte électronique de gestion du partage qui donne accès aux Services (Bornes de Charges / Véhicules), de manière dématérialisée ou via une m'key (boîte à clef) qui permet d'accéder à la clef ou badge du Véhicule ou d'une Borne de Charge

### **Magicode**

désigne le code ou l'action spéciale généré par un Animateur qui permet à un Usager d'accéder à une Station sans son code de Réservation.

### **Maintenance**

désigne (i) la maintenance du Véhicule réalisée par le constructeur automobile, suivant ses instructions, dont le suivi, la gestion et les frais incombent, suivant les Conditions Particulières, au Partenaire Client ou à Clem' et (ii) la maintenance de la Borne de Charge menée par le constructeur de la Borne de Charge

### **Matériel**

désigne le matériel breveté comprenant notamment les M'box, M'key et les trackers nécessaires au Geotracking fournis par Clem' et nécessaire à l'exploitation des Stations

## **Objets Personnels**

désignent tous les effets personnels des Usagers et de leurs passagers transportés dans le Véhicule à l'occasion des Services

## **Panne**

désigne tout évènement d'ordre mécanique (manque d'autonomie, manque de carburant, pièce défectueuse,...) qui empêche le fonctionnement du Véhicule ou de la Borne de Charge

## **Parcours Usager**

désigne toute interaction entre un Usager et les Services visant notamment l'inscription, le paiement, la Réservation, la recharge ou l'utilisation des Services

## **Partage des Frais**

désigne l'estimation (sans valeur contractuelle) des coûts d'un Trajet de Covoiturage, calculée sur la base du coût kilométrique et/ou énergétique d'une location horaire du Véhicule. Il est précisé à l'attention des Usagers que le Partage des Frais n'a qu'une valeur indicative sans pouvoir être opposée à Clem'

## **Partenaire Client**

désigne la personne morale (entreprise, administration ou la collectivité, cliente de Clem' utilisant des infrastructures gérées par Clem' ou propriétaire des infrastructures gérées par Clem' (Véhicules et/ou Stations), qui s'est contractuellement engagée auprès de Clem' à investir aux fins de permettre la mise en place des Services au bénéfice des Usagers

## **Partie(s)**

Dans le cadre des Services de Covoiturage et associés (Solidrive...), désigne indistinctement les Usagers Passager et/ou Conducteur parties au Contrat de Covoiturage auquel s'appliquent les présentes CGVU

## **Passager**

désigne toute personne qui participe à un Trajet en Covoiturage avec un Conducteur

## **Porte-Monnaie Electronique**

désigne le compte en ligne optionnel du Client Usager, mis en place auprès d'un partenaire financier, que le Client Usager crédite pour lui permettre, s'il le souhaite, d'utiliser et de payer les Services à travers la Plateforme ou de partager les frais de déplacement (Covoiturage). Le Porte-Monnaie Electronique est obligatoire pour le Service de Covoiturage.

## **Proposition**

désigne, dans le cadre des Services de Covoiturage, le Trajet souhaité par un Usager proposé aux autres Usagers de la Plateforme

## **Réservation**

dans le cadre de l'utilisation du Service d'Autopartage, désigne la demande validée faite par un Usager pour utiliser un Véhicule sur une durée donnée.

dans le cadre de l'utilisation du Service de Covoiturage, désigne l'accord envisagé mais non encore confirmé entre les Parties.

dans le cadre de l'utilisation du Service de Borne de Charge, désigne la Réservation faite par un Usager pour placer et charger un Véhicule électrique sur une Borne de Charge donnée

## **Services**

désigne les services proposés aux Usagers : l'Autopartage, le Covoiturage, le Soli-drive et/ou la Borne de Charge et/ou le Service Gare ou e-navette et/ou l'Information des Usagers

## **Sites**

désigne les sites internet exploités par Clem' à l'adresse clem.mobi et plus généralement tout autre site internet ou toute application mobile éditée et/ou exploitée par Clem' en vue des Services et hébergé par :

- la société OVH, société par actions simplifiée au capital de 10 174 560 €, ayant son siège social sis 2 rue Kellermann, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Roubaix sous le numéro 424 761 419. Tél : 09 72 37 97 74
- la société Online, société par actions simplifiée au capital de 214 410, 50 €, dont le siège social est situé au 8 rue de la ville l'Evêque 75008 Paris, immatriculée au Registre du

Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro RCS PARIS B 433 115 904. Tél : 01 73 50 31 75

- la société Alibaba Group, société par actions au capital de 486 000 000 000\$, dont le siège est situé au 969 West Wen Yi Road, Yu Hang District, Hangzhou 311121, Chine, joignable au (+86) 571-8502-2088
- la société Microsoft Ireland Operations Limited (Offre Microsoft AZURE), dont le siège social est situé à DUBLIN 18 99000 Blackthorn road, Irlande, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de « Société étrangère n/immat. RCS » sous le numéro 419 423 728, joignable par téléphone au +353 1850 940 940

### **Service Gare ou e-navette**

désigne, sous réserve des Conditions Particulières, le Service, mis en place au moyen d'un des Véhicules d'Autopartage basé à une Station, par lequel le Partenaire Client propose aux Usagers de sa Communauté un service spécifique de Covoiturage ou un service payant d'opérateur de transport.

Il est précisé en tant que de besoin que pour le Service Gare ou e-navette, le service de Clem' est strictement limité à la mise en relation entre le Partenaire Client et ses usagers

### **Soli-Drive**

désigne le Service permettant à un Client Usager de réserver un Véhicule en Autopartage afin de se faire conduire par un Conducteur bénévole également Client Usager

### **Station (d'écomobilité partagée)**

désigne le lieu physique sur lequel sont installés les éléments nécessaires à l'accès aux Services par les Usagers, à savoir :

- des infrastructures de recharge
- des places de parking,
- des infrastructures de voirie (arceau, totem, protections...),
- une plateforme d'écomobilité,
- un (des) véhicule(s) en autopartage

## **Supervision**

désigne l'action de gestion de la Flotte et/ou des Bornes de Charge de la Communauté comprenant notamment :

- la visualisation, modification des états, et actions d'autorisation et d'accès au véhicule et/ou la borne de charge ;
- la visualisation de la consommation énergétique
- Territoire désigne l'ensemble de Communautés auxquelles le Client Usager a accès. Si le Client Usager n'a accès qu'à une Communauté, le Territoire est la Communauté

## **Trajet**

désigne le parcours effectué par les Usagers

## **Usager**

désigne tout utilisateur des Services en qualité de Client Usager, Usager rattaché au Partenaire Client (et à qui ce dernier paye l'accès aux services) et Invité

## **Véhicule**

désigne les véhicules de toute marques et types répondant aux caractéristiques suivantes :

- véhicule utilitaire léger (5 places ou espace de chargement),
- véhicule de tourisme (4/5 places),
- véhicule sans permis (2 places, à la vitesse et l'autonomie limitées),
- vélo à assistance électrique
- véhicules avec permis moto
- véhicules L7

## **Véhicule Personnel**

désigne le véhicule appartenant à un Usager

### **1.2. Interprétation**

1.2.1 Les termes définis au singulier doivent avoir une signification comparable lorsqu'ils sont utilisés au pluriel, et vice versa.

1.2.2 Les titres des articles ne figurent que par souci de commodité et ne sauraient influencer sur l'interprétation des CGVU.

1.2.3 Le point de départ (dies a quo) de tout délai mentionné dans les CGVU se détermine au jour d'envoi de la communication électronique ou postale.

### **1.3. Hiérarchie des stipulations contractuelles**

1.3.1 Les Usagers reconnaissent que leur Contrat est régi par :

- les Conditions Particulières ;
- les CGVU.

1.3.2 En cas de conflit ou de divergences entre les documents énumérés ci-dessus, ils prévaudront suivant l'ordre dans lequel ils sont énumérés à l'article 1.3.1 ci-dessus.

## **ARTICLE 2. OBJET DES CGVU**

Les présentes CGVU ont pour objet, avec les Conditions Particulières, de définir l'ensemble des conditions d'accès et d'utilisation des Services par les Usagers, à l'exclusion de toutes autres conditions (d'achat ou de vente, de biens ou de services) émises par un tiers.

De la même manière, aucun conseil et aucune information, qu'ils soient oraux ou écrits, donnés ou reçus par Clem' ou lors de l'utilisation du Site n'est susceptible de créer des garanties supplémentaires à celles des présentes CGVU.

### **ARTICLE 3. ACCEPTATION EN LIGNE DES CGVU - MODIFICATIONS**

#### **3.1. Acceptation des CGVU**

L'accès et l'utilisation des Services est strictement subordonnée à l'acceptation des présentes CGVU par les Usagers.

Avant toute utilisation des Services, l'Usager doit confirmer cette acceptation en cliquant sur la case « *j'accepte les conditions générales de vente et d'utilisation du Site et du service proposé* ».

Suivant les Conditions Particulières, l'Usager pourra être amené à signer les CGVU sous format papier. Les CGVU papier ainsi signées devront alors être téléchargées par l'Animateur et accessibles sur le Compte Usager pour l'Administration et stockées par le Partenaire Client pour être accessibles en cas de besoin.

#### **3.2. Modification des CGVU**

Clem' se réserve le droit de modifier à tout moment les CGVU, les fonctionnalités du Site, de l'Apps et de la Plateforme, ainsi que les modalités et les conditions tarifaires des Services proposés.

La modification prend immédiatement effet après la mise en ligne sur le Site des nouvelles CGVU.

En cas de modification, l'adhésion aux CGVU sera reproposée à l'Usager lors de sa connexion suivante. L'accès à toute nouvelle Réservation et à la Plateforme ne sera possible qu'après acceptation des nouvelles CGVU.

Le refus des nouvelles CGVU ne peut en aucun cas donner lieu à un quelconque remboursement de l'Abonnement ou d'un Pack déjà réglé.

#### **ARTICLE 4. COMPTE USAGER / INFORMATIONS FOURNIES PAR LES USAGERS**

L'Usager est invité à créer un compte personnalisé, accessible au moyen d'un identifiant et d'un mot de passe, lui permettant un accès facilité aux Services par l'intermédiaire de la Plateforme et notamment :

- la souscription d'un Abonnement,
- la consultation de l'historique de ses Trajets et Réservations sur une durée limitée,
- la recharge de son Porte-Monnaie Electronique,
- de correspondre avec d'autres Usagers.

Lors de la création de son Compte Usager, le Client Usager choisit les Services auxquels il souhaite souscrire, en fonction des Services disponibles dans sa Communauté.

Les Services proposés à l'Usager sont sujets à variation suivant les Conditions Particulières.

En tout état de cause, l'Usager Conducteur certifie être titulaire d'un permis de conduire adapté au Véhicule et en cours de validité au moment de chaque utilisation. Il certifie ne pas utiliser les Services en tant que professionnel du transport de personnes ou marchandises et disposer de la capacité juridique lui permettant de souscrire aux Services.



Le Client Usager déclare être autorisé à utiliser son nom et sa carte de paiement bancaire

L'Usager doit communiquer :

**Pour tous les Usagers :**

- son nom, prénom, numéro de téléphone et une adresse e-mail valide ;
- son genre, sa date de naissance et son adresse actuelle

**Pour les Usagers Conducteurs, en complément :**

- son permis de conduire, valable sur le territoire français, en cours de validité ;
- son accord sur le Dépôt de Garantie lié à l'usage des Véhicules en Location ;
- sa carte nationale d'identité ou un justificatif de domicile

Les données personnelles communiquées par l'Usager doivent être exactes, complètes et non équivoques. Toute information anormale ou fantaisiste est susceptible d'entraîner l'impossibilité de la création du compte ou l'accès aux Services.

L'Usager s'engage à assurer, en tant que de besoin, la mise à jour des données personnelles le concernant.

**ARTICLE 5. DESCRIPTION DES SERVICES**

Les Services ont pour objet la mise à disposition des Usagers d'une Plateforme permettant l'accès à :

- des Véhicules en Autopartage,

- la mise en relation entre Usagers en vue (i) d'organiser un Trajet en Covoiturage ou (ii) de permettre à un Passager ne pouvant pas conduire de bénéficier des services d'un autre Usager bénévole, Conducteur, afin d'effectuer un Trajet par Soli-Drive ;
- la réservation sur des Bornes de Charge afin de recharger des véhicules électriques
- un Service Gare ou e-navette basé sur une combinaison des Services d'Autopartage et de Covoiturage.

Les Partenaires Clients ont accès aux services suivants de gestion de la Communauté, de la Flotte et des Bornes de Charge :

- animation
- supervision
- administration

## **ARTICLE 6. CONDITIONS PROPRES AU SERVICE D'AUTOPARTAGE**

### **6.1. Champ d'application et portée**

Les stipulations du présent Article 6 sont spécifiques au Service d'Autopartage.

### **6.2. Description du Service d'Autopartage**

1. Le Service d'Autopartage permet la mise à disposition, sous forme d'Abonnement, à travers la Plateforme, de Véhicules pour une utilisation individuelle et sur une durée courte. Cette utilisation peut être professionnelle ou privée.

2. Le Service d'Autopartage est payé par le Client qui peut être une entreprise pour son compte ou pour le compte d'Usagers rattachés à son Compte.

3. Les conditions tarifaires des Locations sont détaillées dans la rubrique en « savoir plus » de la Plateforme.

4. Le tarif unitaire de la Location s'ajoute à celui éventuel de l'Abonnement, qui comprend la mise à disposition du Véhicule et des Accessoires du Véhicule, l'accès à la Plateforme, et le bénéfice de l'Assistance et de l'Assurance.

5. L'Usager réserve un Véhicule via la Plateforme, accessible sur le Site ou l'App. Il reçoit alors une Réservation comprenant des autorisations d'accès et un code (sur l'adresse email renseignée sur son Compte Usager et, sous réserve de compatibilité et d'acceptation, sur son téléphone mobile).

6. Après vérification du bon état du Véhicule, l'Usager pourra démarrer son Trajet. Tout démarrage de Trajet sans déclaration de sinistre préalable sera assimilé à une reconnaissance par l'Usager du bon état général d'entretien du Véhicule. Toute dégradation constatée postérieurement au Trajet de l'Usager pourra donc lui être attribuée conformément aux stipulations de l'Article 6.13 « Pénalités et dégradations non couvertes par l'assurance tout risque ».

### **6.3. Conditions d'utilisation du Service d'Autopartage**

1. L'accès au service d'Autopartage est ouvert à toute personne physique ou morale et douée de capacité juridique de contracter aux fins des présentes, étant entendu que les Usagers Conducteurs de Véhicules doivent impérativement répondre aux conditions cumulatives suivantes :

- o être âgé de plus de 18 ans (et de 16 ans pour les véhicules sans permis ou permis spéciaux) s'ils sont Clients Usagers ou Usagers membres du personnel du Partenaire Client avec accord express du Client et de Clem' ;

- o pour les Conducteurs âgés de moins de 21 ans, avoir suivi une formation initiale et avoir reçu l'autorisation d'inscription définitive de Clem' (délivrée à la discrétion de Clem') ;

o être titulaire d'un permis de conduire adapté au Véhicule, valable en France et en cours de validité au moment de chaque utilisation.

Dans le cas d'un Véhicule sans permis : être titulaire d'un BSR ou d'un permis AM ou d'une pièce d'identité affichant une date de naissance antérieure à 1988 ;

o ne pas avoir occasionné de sinistre corporel depuis moins de 5 (cinq) ans,

o ne pas avoir eu plus de 1 (un) sinistre matériel en tant que responsable sur les 2 (deux) dernières années,

o ne pas avoir fait l'objet de poursuites judiciaires pour infraction au code de la route sur les 5 (cinq) dernières années,

o ne pas avoir fait l'objet d'une décision administrative ou judiciaire de retrait ou de suspension de permis de conduire d'une durée supérieure ou égale à 1 (un) mois sur les 5 (cinq) dernières années.

o avoir un téléphone mobile actif avec un numéro national français et enregistré sur la Plateforme sur son Compte Usager.

2. Le Conducteur s'engage à saisir sur son Compte Usager les informations relatives à son permis de conduire et à joindre une copie de ce dernier au format JPEG, PDF ou PNG inférieur à 300 kilooctets lors de son inscription.

3. Le Conducteur s'engage à saisir le numéro du téléphone mobile qui l'accompagnera lors de ses déplacements opérés par Clem'.

4. Le Conducteur s'engage à valider les CGVU en vigueur lors de sa première réservation et à chaque fois que Clem' le lui demandera. Le cas échéant il ne pourra plus accéder aux Services à travers la Plateforme.

5. Clem' pour la sécurité et le suivi du service, se réserve le droit de géolocaliser les véhicules en temps réel, dans le respect de l'Article 14 « politique de confidentialité – traitement des données personnelles » ci-après.

6. Le transport des animaux et des substances toxiques et dangereuses est interdit à bord de l'ensemble des Véhicules.

Les Usagers s'engagent à respecter le PTR (poids total roulant autorisé) s'agissant des colis et matériel transportés.

7. Clem' pourra effectuer toute vérification adéquate afin de s'assurer du respect des conditions du présent article.

#### **6.4. Formules proposées aux Usagers**

Les Clients Usagers ont accès aux services selon deux grandes catégories de formules :

Formule Flex : les Services sont facturés aux Clients à travers un Abonnement et un coût d'usage. Ce coût d'usage est celui affiché dans le prix d'usage sur la Plateforme lors de la Réservation.

Formules Pack : les Services sont facturés au Client à travers un Abonnement et un coût d'usage définis dans le Pack proposé et choisi par le Client lors de son inscription ou à travers son Espace Client.

#### **6.5. Facturation et prix du Service**

##### **6.5.1. Stipulations générales**

Les paiements des Services se font selon les propositions faites lors de l'inscription au service :

- par paiement en carte bancaire ;
- par prélèvement automatique aux fins duquel l'Usager aura fait parvenir à Clem' et ou partenaire le mandat SEPA correspondant.

Le paiement des Services s'effectue, selon les formules : « Flex » à l'usage, c'est-à-dire directement à la Réservation, confirmé 24h après la fin de la réservation et comprenant les frais d'usage et les compléments éventuels ; « Pack » selon l'abonnement par mensualités terme à échoir et compléments éventuels à la fin du mois, la première facturation étant facturée au prorata temporis en fonction de la date de début du Contrat.

Le système 3Dsecure nécessite l'accord du Client Usager soit à l'inscription et première réservation, soit (selon les banques) à chaque réservation 1 heure avant départ.

Une estimation du prix de location de chaque véhicule, pour chaque station est indiquée sur la carte de la Plateforme. La tarification complète intégrant toutes les formules est accessible depuis la page d'information de la Communauté sur laquelle l'Usager s'est inscrit.

**En tout état de cause et quel que soit la modalité de paiement, ce dernier autorise expressément Clem', par l'acceptation des présentes CGVU, à prélever directement sur la carte bleue désigné pour le service, toutes sommes dues par lui au titre du Service ou des pénalités de l'article 6.13.**

**Par les présentes CGVU, le Client accepte un Dépôt de Garantie d'un montant indiqué à l'article 19.2 (Conditions Particulières Dépôt de garantie) qui sera retenu entièrement ou partiellement en cas de dommage au Véhicule ou de non-respect par l'Usager de l'une quelconque des obligations mises à sa charge aux termes des présentes CGVU. Le Dépôt de Garantie sera retenu, sans être débité. Le Dépôt de garantie n'est pas nécessairement équivalent à la totalité de la franchise stipulée à l'article 19.3.**

### 6.5.2. Stipulations propres aux Formules « Flex »

1. Les stipulations du présent Article 6.5.2 n'ont vocation à s'appliquer qu'aux formules d'Abonnement « Flex ».

Les conditions financières des autres formules d'Abonnement sont définies aux Conditions Particulières de la Communauté dont relève l'Usager concerné.

2. Le Service d'Autopartage est un système de location courte durée facturé par un Abonnement mensuel auquel s'ajoute la tarification unitaire de chaque location.

Les conditions tarifaires de la Location pour chacun des véhicules sont accessibles à l'Usager sur la Plateforme lors de la réservation.

3. La tarification peut s'appliquer à la demi-heure, la demi-journée, la journée, la nuit et peut comprendre un coût complémentaire au kilomètre parcourus ou à l'énergie consommée notamment pour les véhicules comprenant une part thermique.

La tarification finale comprend le coût de la Réservation auquel s'ajoutent le coût éventuel supplémentaire au kilomètre et/ou à l'énergie consommée et les dépassements en cas de retard. Ces dépassements sont dans les conditions générales majorés par rapport au coût de la Réservation.

4. Conformément aux articles L.441-6 c.com. et D.441-5 c.com., il est précisé que tout retard de paiement entraîne de plein droit, outre les pénalités de retard, une obligation pour le débiteur de payer une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatifs, lorsque les frais de recouvrement exposés seront supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

## **6.6. Obligations du Conducteur**

Le Conducteur s'engage à respecter scrupuleusement les obligations suivantes :

EN TOUT ETAT DE CAUSE, IL EST RAPPELE QUE LA LOCATION D'UN VEHICULE ENTRAINE LE TRANSFERT DES RISQUES DU VEHICULE AU LOCATAIRE QUI EN ASSUME DONC L'ENTIERE RESPONSABILITE, DE SA PRISE EN CHARGE JUSQU'A SA RESTITUTION, DANS LES CONDITIONS DES PRESENTES CGVU.

### 1. Respect de la réglementation routière

Le Conducteur s'engage à utiliser le Véhicule de façon raisonnable et à respecter le Code de la route en toutes circonstances (notamment les limitations de vitesse, les règles de stationnement, etc.).

Dans le cadre de l'utilisation du Service d'Autopartage, le Conducteur s'engage, au moment de la location d'un Véhicule, à ne pas se trouver dans un état de fatigue excessive ou sous l'emprise de l'alcool, de la drogue, de médicaments ou de toute autre substance légale ou illégale pouvant altérer ses facultés. A défaut, le Conducteur perdra le bénéfice de la couverture d'assurance souscrite.

Les amendes reçues sont systématiquement renvoyées à l'Officier du ministère public avec les coordonnées du Conducteur qui sera seul responsable du paiement et des pertes de points, poursuites éventuelles, associées. Clem' appliquera au Client 45 euros de frais de dossier par amende.

### 2. Obligation de prudence

Les Véhicules doivent être utilisés avec une prudence et une attention de tous les instants. Le Conducteur déclare avoir conscience des caractéristiques techniques des Véhicules et, en conséquence, s'interdit d'emprunter les voies interdites au type de Véhicule loué et de respecter le nombre de places assises ainsi que le poids total en charge.



De manière générale, le Conducteur prend l'engagement de traiter le Véhicule avec soin et de mettre tout en œuvre pour éviter des actes de malveillance. A cet égard, le Conducteur doit systématiquement verrouiller la fermeture du Véhicule.

Lorsque le Conducteur restitue un Véhicule, il doit :

- restituer le Véhicule auprès de sa Station, au lieu de restitution indiqué sur la Réservation,
- verrouiller le Véhicule en, suivant les cas (i) utilisant la clef, (ii) passant son badge ou (iii) à partir de l'App,
- rebrancher le Véhicule et restituer les clefs du Véhicule (pour les Véhicules avec clé) dans la boîte à clef prévue à cet effet.

A défaut, il serait responsable de tout dommage consécutif causé au ou par le Véhicule et demeurerait redevable de l'utilisation du Véhicule jusqu'à la fin de la procédure décrite ci-dessus).

Le Conducteur n'ayant pas restitué le Véhicule conformément à la procédure ci-dessus pourra être temporairement ou définitivement privé d'accès à l'ensemble des Véhicules, sans préjudice du complet règlement du montant de la location, des mensualités courant jusqu'au terme de son Abonnement et de tous frais additionnels causés par son manquement à la restitution prévue.

### 3. Obligation d'entretien

Le Conducteur s'engage en son nom et celui de ses Passagers à utiliser le Véhicule en bon père de famille (ne pas fumer, ne pas laisser de papiers et autres déchets, emballages dans le Véhicule, etc.) et ainsi rendre celui-ci en l'état de propreté et d'entretien dans lequel il l'a trouvé.

Tout Conducteur qui fumerait dans le Véhicule ou dont un passager fumerait dans le Véhicule se verrait facturer une somme forfaitaire de 50 euros de frais de nettoyage sans préjudice des éventuels dommages causés, et se verrait immédiatement exclu du Service d'Autopartage ainsi que de l'ensemble des Services.

En outre, pour permettre l'utilisation optimale des Véhicules par chaque Conducteur, le Conducteur restituant le Véhicule s'engage à le restituer propre et en bon état et, pour les véhicules électriques, à rebrancher celui-ci à sa Borne de recharge électrique après chaque utilisation.

#### 4. Obligation de diligence et de respect du planning

Le Conducteur s'engage à respecter les périodes d'utilisation du Véhicule et à ne pas restituer un Véhicule en retard sous peine de payer des pénalités de retard. Toute demi-heure commencée par le Conducteur est due.

En cas de retard probable dans la restitution du Véhicule, le Conducteur doit signaler son retard à travers la Plateforme sur sa Réservation ou prévenir le centre d'appel de la Plateforme, pour permettre de réorganiser l'utilisation du Véhicule.

D'une manière générale, le Conducteur s'engage, sous peine d'exclusion du Service, à respecter les modalités d'utilisation du Véhicule, notamment les périodes d'utilisation telles qu'issues de la Plateforme Clem', les périodes et lieux de restitution du Véhicule, pour permettre l'utilisation du Véhicule par les autres Conducteurs, en considération de l'objectif d'Autopartage du Service communautaire Clem'.

#### 5. Prise en charge, Restitution

**Prise en charge :** Le Véhicule est accessible à l'Usager 10 minutes avant l'heure renseignée sur sa Réservation et durant toute la durée de celle-ci, jusqu'au retour effectif et validé de celui-ci.

Au moment de la prise en charge d'un Véhicule, le Conducteur doit :

- vérifier le bon état extérieur et intérieur du Véhicule ;

- signaler à Clem', via la Plateforme, avant le départ en circulation : toute rayure, dégât ou manque de propreté, mauvais état du véhicule, dégradation des documents, équipements ou accessoires fournis. Le signalement doit rapporter le plus fidèlement possible les constatations. **Tout démarrage de Trajet sans déclaration de sinistre préalable sera assimilé à une reconnaissance par l'Usager du bon état général d'entretien du Véhicule.**

**Restitution :** Le Véhicule doit être restitué dans un état identique à celui d'origine, à la date, à l'heure et à l'endroit stipulés dans la Réservation. Le Conducteur est responsable du Véhicule, du démarrage du Véhicule jusqu'à sa restitution ainsi que celle des Documents de Bord et des Accessoires du Véhicule. Le Véhicule est considéré comme restitué lorsqu'il stationne à son emplacement habituel correctement verrouillé, qu'il a été rebranché correctement, clef remise dans la Boîte à clefs prévue à cet effet via le code de restitution qui est le même que le code d'accès.

#### 6. Conduite à tenir en cas d'accident, de panne, ou de vol

En cas d'Incident survenu pendant le Trajet, le Conducteur s'engage à appeler le numéro de téléphone figurant sur la Réservation ou, s'il existe, le numéro d'assistance inscrit dans le véhicule à la vue du Conducteur et ce immédiatement et au plus tard lors de la restitution du Véhicule. A défaut, l'ensemble des frais consécutifs à l'incident en cause et des pénalités seront automatiquement imputés sur le Dépôt de Garantie et l'Usager s'expose à une exclusion des Services.

En cas d'Accident durant le Trajet, le Conducteur est tenu de prévenir immédiatement et de faire parvenir à Clem' par courrier à l'adresse postale du service Client, indiqué sur la Plateforme, le document de constat contradictoire rempli et signé dans les 5 jours calendaires de la survenance de l'accidence.

En cas de Panne du Véhicule, le Conducteur doit immédiatement informer l'Assistance (au numéro indiqué sur sa confirmation de réservation, sur la Plateforme ou sur l'App) et attendre l'arrivée de la dépanneuse envoyée par l'assurance du véhicule. Celle-ci est contactée par l'Usager (après avoir contacté l'Assistance Clem) ou par l'Assistance Clem. Le non-respect de cette obligation entraîne la facturation des frais de dépannage au Conducteur. Par dérogation à ce qui précède, le service d'Assistance de Clem' peut autoriser le Conducteur à laisser le Véhicule, s'il est stationné en toute sécurité. Pour être valable, cette autorisation doit nécessairement être consignée par l'agent d'Assistance par SMS au Conducteur.

En cas de vol ou de vandalisme relatif au Véhicule ou l'un de ses accessoires (documents, clefs, etc) pendant la durée de la location, le Conducteur doit prévenir immédiatement l'Assistance, déposer plainte au commissariat et envoyer au service Client Clem' dans les 48 heures suivant l'Incident, le récépissé de dépôt de plainte et une déclaration sur papier libre explicitant les circonstances du vol ou de la dégradation du Véhicule.

## 7. Conditions spécifiques COVID-19

Pour vous garantir une sécurité maximale, les mesures d'hygiène suivantes sont à respecter :

### Avant et après votre réservation :

- **Désinfectez les interfaces** : notamment la clef, les poignées, le volant, les commodos et le levier de vitesse du véhicule.

### Pendant votre réservation :

- **Le port du masque est obligatoire.**

## 6.7. Assistance Clem'

1. Un Centre d'Assistance technique est accessible par l'Usager pendant sa Réservation. Le numéro de téléphone du centre correspondant est communiqué au Client Usager au moment de la Réservation.

2. Ce numéro d'Assistance est accessible, hors Conditions Particulières d'Utilisation, 24h/24 et 7j/7.

3. L'Usager doit impérativement appeler le Centre d'Assistance depuis le numéro de téléphone mobile renseigné au moment de son Inscription, afin d'être reconnu par la plateforme d'Assistance. Le Centre d'Assistance ne peut pas répondre si le numéro n'a pas été renseigné au moment de l'Inscription.

4. Au-delà du Centre d'Assistance accessible 24/7, Clem' dispose d'un service Usagers disponible pour tout complément d'information.

#### **6.8. Responsabilités de l'Usager**

L'Usager est seul responsable des actes dommageables du Véhicule non couverts par l'Assurance Flotte et qui seraient commis par les Usagers à bord d'un Véhicule au cours de la Location. Les éventuelles casses subies par le Véhicule et/ou des biens appartenant à des tiers, donnant lieu à des réparations non couvertes au titre des assurances souscrites, seront facturées à l'Usager qui s'engage à en régler le prix à Clem' dans les 30 jours de la facture.

L'Usager reste seul responsable de ses Objets Personnels. Clem' ne saurait encourir aucune responsabilité quant à la perte, le vol ou la dégradation d'un Objet Personnel d'un Usager ou de l'un de leurs passagers.

L'Usager reste par ailleurs seul tenu du paiement des amendes, contraventions, procès-verbaux établis à son encontre et qui sont légalement à sa charge et lui seront réexpédiés moyennant le montant forfaitaire prévu à l'article 7.12 ci-après.

De la même manière, les péages sont acquittés par les Usagers.

#### **6.9. Pénalités et dégradations non couvertes par l'Assurance Flotte**

Les pénalités facturées aux Usagers (les frais s'entendent TTC) sont indiquées dans les Conditions Particulières :

En dépit du montant des pénalités mentionnées aux Conditions Particulières, Clem' se réserve le droit discrétionnaire de solliciter l'avis d'un expert et de facturer à l'Usager responsable :

- le montant estimatif de la réparation défini par l'expert mandaté par l'Assurance Flotte ou le garage partenaire ;
  
- auquel s'ajoutent 45 euros de frais de gestion.

Le paiement des pénalités fera l'objet d'une facturation complémentaire envoyée à l'Usager qui devra la régler suivant le terme figurant sur la facture.

#### **6.10. Limitation de responsabilité de Clem'**

1. Clem' ne peut être déclarée responsable de l'indisponibilité du Site, de l'App, la Plateforme, des Bornes de Charges ou des Véhicules envers les Usagers.
  
2. En aucun cas la responsabilité de Clem' ne pourra être engagée envers les Usagers pour un montant supérieur au montant du prix de Location payé par l'Usager.

#### **6.11. Prise d'effet du Contrat**

1. Le Contrat prend effet une fois l'Inscription validée sur la Plateforme.
  
2. Pour le service d'Autopartage, l'utilisation des Services présuppose :
  - la validation du permis de conduire de l'Usager par l'Assistance
  
  - pour les Clients Usagers en carte bancaire, l'enregistrement de la carte bancaire dans la Plateforme (et le cas échéant, la validation de tout intervenant) autorisant le paiement des

Services, des pénalités et du montant du Dépôt de Garantie et/ou de la franchise en cas de sinistre.

· Pour les Partenaires Clients, le paiement à date contractuelle des sommes dues au titre des Services, des pénalités et/ou de la franchise en cas de sinistre.

## **6.12. Conditions de résiliation du Contrat**

### **1. Résiliation par l'Usager**

Dans le cadre d'une inscription avec formule « Flex », le Contrat étant sans engagement, le Client, Usager ou Conducteur peut demander la résiliation de son Contrat à tout moment.

Dans le cas d'une formule Pack, les sommes payées à la création du Contrat ne peuvent en aucun cas être remboursées. L'Abonnement est reconduit automatiquement à chaque échéance pour la même période. Le Client, pourra résilier son Abonnement, à la fin de son engagement, en envoyant sa demande au Service Client Clem' par courrier ou par email à [contact@clem-e.com](mailto:contact@clem-e.com), au minimum un mois avant le terme de son Engagement. Il recevra un accusé, preuve de sa résiliation, accusé qu'il devra conserver en cas de litige.

### **2. Résiliation par Clem'**

Clem' pourra suspendre l'accès d'un Usager à la Plateforme et l'exclure des Services, à tout moment et sans préavis, en cas de non-respect des bonnes règles liée à l'Autopartage communautaire consigné sous forme d'« Incident » dans la Plateforme ou de violation par l'Usager de l'une quelconque de ses obligations au titre des présentes CGVU. Clem' n'aura en aucun cas à se justifier de cette résiliation.

## **ARTICLE 7. CONDITIONS PROPRES AU SERVICE DE COVOITURAGE**

### **7.1. Champ d'application et portée**

Les stipulations du présent Article 8 sont spécifiques au Service de Covoiturage.

## **7.2. Description du Service de Covoiturage**

Le Service de Covoiturage consiste en une Plateforme web et smartphone : « la Plateforme » de mise en relation des Usagers pour le Covoiturage. La Plateforme peut être le lien d'origine de la création de l'offre entre les Parties ou la restitution d'une offre provenant d'une Plateforme tierce avec laquelle Clem' a signé un accord de partenariat.

A cet effet :

1. Clem' met à disposition des Usagers la Plateforme, accessible via le Site et/ou l'App Clem' ou aux couleurs du partenaire, à travers laquelle les Usagers peuvent s'inscrire au Service « Covoiturage » et indiquer leurs recherches et/ou offres concernant un ou des trajets de Covoiturage. La Plateforme permet également de valider les Contrats de Covoiturage ainsi que le Partage des Frais entre les Parties.

2. Clem' n'intervient en aucune façon dans le contenu des informations échangées, dans la négociation tarifaire ou sur les horaires, le Trajet, l'adéquation entre recherche et offre ou de toute autre manière dans la conclusion ou l'exécution du Contrat de Covoiturage entre les Usagers.

## **7.3. Modes de communication et de réservation**

1. Les Usagers acceptent que les communications entre Usagers du Service de Covoiturage se fassent principalement par correspondances électroniques (e-mail) via la Plateforme web de Clem' ou par notification dans le cas de l'utilisation de l'App. Clem' se réserve, à sa discrétion, d'utiliser de cas en cas les messages courts via téléphone portable (SMS), voire de téléphoner. Les Parties certifient d'autre part que les Réservations, conclusions et autres actes juridiques passés par ces moyens de communication conservent toute leur force juridique.



2. Les Réservations se font par le biais du Service à travers la Plateforme web ou l'application mobile. Les Réservations par tout autre biais ne peuvent pas être prises en compte.

#### **7.4. Conditions d'utilisation du Service de Covoiturage**

1. Les Usagers s'engagent à utiliser le Service de Covoiturage à des fins strictement personnelles et non à des fins commerciales.

2. Les Usagers s'engagent à respecter au mieux les termes de leur Réservation (horaires et lieux de rendez-vous) et à prévenir l'autre Partie en cas d'empêchement ou d'annulation (absence, maladie, vacances, etc.) le plus tôt possible, et de manière générale à respecter les règles usuelles de sécurité, de politesse et d'hygiène.

#### **7.5. Les Parties au Contrat de Covoiturage**

1. Le Passager est mis en relation avec le Conducteur, et inversement, par l'intermédiaire de la Plateforme de Clem'.

2. Le Conducteur et le(s) Passager(s) sont seules Parties au Contrat de Covoiturage.

3. Clem' n'est pas partie au(x) Contrat(s) de Covoiturage, qui est un Contrat par définition entre les deux Parties qui sont le Passager et le Conducteur, ni à tout autre potentiel contrat que les Usagers pourraient conclure entre eux dans le cadre du Service de Covoiturage.

#### **7.6. Fonctionnement du Service de Covoiturage : Propositions, Recherches, Réservation de Trajets et conclusion du Contrat de Covoiturage**

1. Après création d'un Compte Usager, l'Usager à accès au Service à travers la Plateforme et renseigne les champs des formulaires « proposer un trajet » ou « chercher un trajet ».

Cette étape constitue une « Proposition » de la part d'une Partie aux autres Parties et est destinée à permettre aux autres Usagers d'indiquer l'éventuelle adéquation de leur offre avec la recherche.

L'Usager sera notamment amené à renseigner ses nom, prénom, genre, photographie récente d'identité, âge, numéro de téléphone mobile valide, adresses postales et électroniques, trajet, fréquence, véhicule et préférences de covoiturage.

**ATTENTION** : Les prénom, nom et photographie de l'Usager seront visibles par les autres Usagers ; les autres informations seront conservées par Clem' dans une base de données sécurisée.

2. Au moment de la saisie de la Proposition, les Usagers renseignent également le montant du Partage des Frais qui comprend la Commission qu'ils s'engagent à payer à la conclusion du Contrat de Covoiturage.

3. La Proposition peut être annulée à tout moment, sans motif, tant qu'elle n'a pas été confirmée par d'autres Usagers.

Dès que sa Proposition a été confirmée par d'autre(s) Usager(s), l'Usager auteur de la Proposition reçoit un e-mail ou une notification. Son acceptation est alors présumée. L'Usager auteur de la Proposition reste néanmoins libre d'annuler ou de refuser les Réservations en se rendant dans son Compte Usager à la rubrique « mes trajets conducteur » jusqu'à 6 heures avant la date et l'heure prévue dans la Réservation.

4. Le solde du compte en ligne de l'Usager (Porte-Monnaie Electronique) doit être suffisant pour payer le Partage des Frais et la Commission. En cas de solde insuffisant 6 heures avant la date et l'heure prévue pour la Réservation, la Réservation est annulée.

5. Par sa Réservation, le Passager accepte provisoirement les termes de celle-ci. L'annulation est possible sur la Plateforme jusqu'à 6 heures avant la date et l'heure prévue dans la Réservation.

6. 6 heures avant la date et l'heure prévue pour la Réservation, le Contrat de Covoiturage est conclu, la validation est définitive, le montant de Partage des Frais est versé au Conducteur, et la Commission à Clem'.

## **7.7. Facturation et Prix du Service de Covoiturage**

### 7.7.1 Détermination du prix du Service

1. Le montant de la Réservation ou plus communément appelé « Partage des Frais » figure dans la Proposition de l'Usager.

2. Chaque Usager peut retrouver dans son Compte Usager l'ensemble des Partages des Frais effectués, ou à venir.

3. L'attention des Usagers est attirée sur l'éventuelle incidence fiscale du Partage des Frais réciproques compte tenu de leur situation personnelle concrète. Cela relève de la seule responsabilité des Usagers, à la décharge de Clem'.

4. A l'issue du Trajet, les Usagers sont appelés à noter le comportement de l'autre Partie (Conducteur ou Passager) et confirmer le bon déroulement de la prestation. Si le Conducteur n'a pas validé le Trajet et qu'aucune réclamation n'a été portée à la connaissance de Clem' dans les 5 jours ouvrables suivant le Trajet, le paiement s'effectuera automatiquement par transfert de la somme du Compte Usager Passager vers le Compte Usager Conducteur, somme dont sera déduite la Commission de Clem'.

### 7.7.2 Modes de paiement

1. Chaque Usager du service de Covoiturage détient un Porte-Monnaie Electronique. Ce porte-monnaie est utilisé par le Passager pour s'acquitter du Partage des Frais auprès du Conducteur et de la Commission auprès de Clem'.

2. Les Usagers passagers sont invités à créditer suffisamment leur Porte-Monnaie Electronique afin de pouvoir confirmer une Réservation et régler le prix afférant au Partage des frais et à la Commission là la Réservation...

Les montants versés par les Usagers crédités sur leur Porte-Monnaie Electronique représentent une somme qui leur appartient et permet le paiement du Partage des Frais.

3. Chaque Usager pourra demander à Clem', par écrit adressé au service Usagers, de lui recrediter le solde de son Porte-Monnaie Electronique sur son compte bancaire. Clem' s'engage à donner l'ordre de mouvement du montant désigné dans les trois semaines suivant la demande. A ce montant seront soustraits les éventuels frais bancaires liés au compte du partenaire financier sur lequel s'appuie le Portemonnaie (exemple Paypal) ainsi que les frais éventuels liés au remboursement, appliqués à l'euro- l'euro, justificatif à l'appui.

## **7.8. Annulation ou modification de la réservation par les Usagers**

1. La validation d'une Réservation engage les Usagers à réaliser la prestation.

2. Les Usagers sont autorisés à modifier ou annuler leur Réservation, jusqu'à 6 heures avant le début du Trajet, sans justification et sans pénalités. Le processus de réservation est applicable à la modification ou à l'annulation.

3. En cas d'annulation confirmée par Clem', le montant n'est pas débité du Porte-Monnaie Electronique du Passager.

4. En l'absence d'annulation 6 heures avant le début du Trajet, le Trajet est considéré effectué et le Partage des frais ainsi que la Commission sont dus, quelle que soit la raison invoquée par le Passager et le Porte-Monnaie Electronique du Passager sera prélevé du montant de la Réservation.

5. Aucun remboursement ne sera exigible de Clem' en cas d'annulation par un Usager de la Réservation ou en cas de retard ou de non-réalisation de la Réservation par l'autre Partie.

## **7.9. Sort du paiement du Passager en cas d'inexécution ou mauvaise exécution de la part du Conducteur**

1. En l'absence d'annulation de la Réservation conforme aux présentes CGVU, le Porte-Monnaie Electronique du Passager sera débité des montants revenant au Conducteur et à Clem'.

2. A titre provisoire, le Passager a la possibilité de demander le blocage du Partage des Frais en faisant parvenir un e-mail à Clem' ([contact@clem-e.com](mailto:contact@clem-e.com)), confirmé par courrier recommandé avec accusé de réception au siège de Clem', dans les 3 jours ouvrés suivants le jour et l'heure fixés dans la Réservation.

A toutes fins, il est précisé que le blocage ne s'appliquera pas à la Commission de Clem' qui reste due en l'absence d'annulation de la Réservation dans les 6 heures précédant la Réservation et ce, quel que soit le comportement du Conducteur.

Une fois la demande de blocage envoyée, le Passager disposera d'un délai de 30 jours pour transiger ou procéder par devant les autorités judiciaires.

A l'expiration de ce délai, Clem' débloquera automatiquement le montant du Partage des Frais et le versera au Conducteur et ne pourra en être tenue responsable.

## **7.10. Responsabilité de Clem'**

1. Clem' n'étant pas partie au Contrat de Covoiturage, elle ne saurait voir sa responsabilité engagée à quelque titre que ce soit à l'égard des Usagers et/ou de leur Contrat de Covoiturage. Clem' déploiera toutefois ses meilleurs efforts pour les aider à résoudre toute difficulté et tentera de trouver avec eux une alternative à leur litige, en cas de problème.

2. Clem' n'assume aucune responsabilité quant à l'exactitude ou le contenu des informations données par les Usagers ou à l'exécution par les Usagers de leurs obligations respectives de Covoiturage.

3. La responsabilité de Clem' à l'égard des Usagers et des internautes est limitée au service d'une plateforme internet dont l'objet est d'aider des internautes à échanger des communications qu'elle fournit « en l'état » et dont l'accessibilité est variable en fonction de sa disponibilité, son fonctionnement et son accès.

## **7.11. Responsabilité des Usagers**

1. La responsabilité des Usagers les uns à l'égard des autres est réglée par le droit commun. Il est rappelé sur le principe que les Usagers sont responsables de tout dégât, destruction, endommagement ou autre préjudice qu'eux-mêmes et les personnes sous leur responsabilité peuvent causer (quelle qu'en soit la base juridique) dans le cadre du Contrat conclu par eux.

2. Tout objet de valeur, comme des bijoux, appareils photo, caméras vidéo, chèques, argent liquide, etc. (la liste étant non exhaustive), est et reste sous la responsabilité exclusive et personnelle de son propriétaire.

### **7.11.1 Responsabilité du Conducteur**

1. Le Conducteur est responsable de la bonne exécution du Contrat de Covoiturage offert et convenu avec le Passager.

2. Le Conducteur s'engage en particulier :

- à utiliser le véhicule dont il a un usage personnel et ne pas utiliser un véhicule fourni par son employeur à des fins de Covoiturage sans l'accord formel de ce dernier ;

- à n'utiliser qu'un véhicule en parfait état de fonctionnement et de l'entretenir conformément aux usages et aux dispositions réglementaires, en particulier de sécurité ;

- à n'utiliser la fonction de covoiturage que dans un but de partage du trajet et des frais liés au véhicule utilisé dans le cadre de ce trajet, à l'exclusion de toutes fins commerciales ;

- à présenter spontanément son permis de conduire valide ainsi que sa police d'assurance couvrant le type de trajet convenu et la couverture pour la prise en charge de Passager(s) en cas d'accident.

#### 7.11.2 Responsabilité du Passager

1. Le Passager est responsable de la bonne exécution du contrat de Covoiturage offert et convenu avec le Conducteur.

2. Le Passager s'engage en particulier :

- à présenter une pièce d'identité au Conducteur si ce dernier lui demande ;

- 

- à vérifier le permis de conduire et la police d'assurance du Conducteur,

- à se comporter correctement, sans gêner la concentration, diminuer la sécurité ou de manière générale perturber la conduite du Conducteur ;

- à agir avec respect à l'égard des biens d'autrui et en particulier de respecter l'état et la propreté du véhicule du Conducteur.

### **7.12. Résiliation du Contrat**

1. Résiliation par l'Usager

Les Usagers peuvent supprimer leurs Comptes Usager et annuler leurs Propositions (non acceptées ou avant les 6 heures précédant l'heure de la Réservation) à tout moment, sans justification de motif et sans aucune obligation autre que celle de régler les sommes dues dans le cadre de l'utilisation du Service.

## 2. Résiliation par Clem'

Clem' pourra suspendre l'Inscription de l'Usager et l'exclure des Services, à tout moment et sans préavis, en cas de non-respect des règles du Covoiturage Communautaire, de plainte consignée sous forme d'« Incident » dans la Plateforme ou de violation par l'Usager de l'une de ses obligations au titre des présentes CGVU.

## **ARTICLE 8. CONDITIONS PRORES AU SERVICE DE BORNES DE CHARGE**

### **8.1. Champ d'application et portée**

Les stipulations du présent Article 8 sont spécifiques au Service de Bornes de Charge.

### **8.2. Description du Service de Bornes de Charges**

1. La solution de réservation de Borne de recharge de Clem' permet à l'Usager de réserver des points de charge privés ou publics qui se trouvent sous la gestion de Clem' afin de recharger son propre véhicule électrique ou un Véhicule réservé au titre du service d'Autopartage.

2. Le point de charge peut être sous gestion directe de Clem' ou sous gestion d'une Plateforme tierce avec laquelle Clem' a signé un accord de partenariat (dit accord d'interopérabilité ou rooming).

3. Après inscription via la Plateforme au Service « Bornes de Charges », l'Usager peut réserver des points d'accès pour charge normale, accélérée ou rapide pour une durée de 30 minutes minimum et par tranches de 30 minutes.



4. L'accès à la Borne de Charge se fait par code, par badge choisi et enregistré par l'Usager ou à travers une App fournie par Clem'.

5. Les conditions tarifaires des Locations sont détaillées dans la rubrique en « savoir plus » de la Plateforme.

6. Le tarif unitaire de la location s'ajoute à celui éventuel des frais de Réservation ou de l'Abonnement, qui comprend l'accès à la Plateforme, les frais de gestion et les frais financiers de transaction bancaire, le coût de l'Energie et le bénéfice de l'Assistance.

7. L'utilisateur réserve un point de charge via la Plateforme, accessible sur le Site ou l'App. Il reçoit alors une Réservation comprenant des autorisations d'accès (sur l'adresse email renseignée sur son Compte Usager et, sous réserve de compatibilité et d'acceptation, sur son téléphone mobile).

8. Selon la formule choisie, l'Usager pourra avoir le choix, pour le paiement du Service et des éventuelles pénalités, entre le paiement par carte bancaire (préautorisée) ou par prélèvement automatique en fin de mois du montant des recharges du mois écoulé (via mandat SEPA).

### **8.3. Conditions d'utilisation du Service de Bornes de Charge**

1. L'accès et l'utilisation du Service de Borne de Charge est ouvert à tout Client :

- dont le ou les véhicules sont enregistrés à son nom ou au nom de l'entreprise pour laquelle il travaille ou au nom de l'opérateur d'Autopartage auprès duquel il est inscrit ;
- qui peut présenter la carte grise en cas de demande.

2. Dans le cas d'un Abonnement illimité, l'Abonnement au Service de Borne de charge n'est valable que pour un seul Véhicule, identifié par sa plaque d'immatriculation et une copie de la carte grise au moment de la réservation.

Cet Abonnement illimité n'est valable que sur les Stations dépendant du Partenaire auprès duquel l'Usager s'est enregistré.

Au-delà, le Client Usager sera redevable des conditions « A la carte ». Le non-respect de cette règle entrainera la facturation à la demi-heure des heures de charge effectuées par le ou les véhicules non identifiés préalablement. Clem' se réserve le droit de suspendre ou mettre fin au contrat avec l'Usager.

3. Le Client Usager s'engage à saisir un numéro du téléphone mobile qui l'accompagne lorsqu'il utilise le Service de réservation et d'utilisation de Bornes de Charge.

4. Clem' pourra effectuer toute vérification adéquate afin de s'assurer du respect des conditions ci-dessus exposées par l'Usager.

5. Dans le cadre d'un Abonnement illimité, une utilisation raisonnée sera appliquée par l'Usager. La Borne de Charge n'est pas une place de stationnement illimitée. En cas d'abus constaté dans l'utilisation du Service, Clem' se réserve le droit de limiter la réservation à une zone ou à une durée considérée comme normale pour la recharge.

6. L'accès est aussi possible pour les Bornes détenues par les Partenaires Publics, pour des Usagers non-Clients Usagers. L'Usager non-Client Usager devra effectuer la Réservation et le paiement via la Plateforme web mais ne sera pas tenu d'enregistrer ses coordonnées. La tarification d'un Usager non-Client Usager est susceptible de différer de la tarification d'un Client Usager. Au montant de la charge s'ajoutent les frais de gestion.

#### **8.4. Facturation et prix du Service**

1. Dans le cadre d'une utilisation « Flex » ou d'un Abonnement, la facturation comprend les frais de gestion ou de réservation et le coût à la demi-heure entamée tel qu'indiqué à la Station et sur la page Information de la Communauté accessible sur l'Plateforme.

2. Dans le cas de l'achat d'une Formule Pack pour la recharge, les frais de gestion sont inclus dans le Pack et la tarification peut différer de la Formule Flex.

3. Une simulation du prix de la recharge, pour chaque borne, dans le cadre d'une utilisation « Flex » est indiquée sur la carte de la Plateforme, sauf contrat spécifique avec le client. La tarification complète intégrant toutes les formules est accessible sur la page d'information de la Communauté dans laquelle le Client s'est inscrit.

4. Le Client Usager s'engage à régler le prix correspondant aux utilisations effectuées.

5. Le paiement sera demandé instantanément pour l'achat d'un Pack et en mode Flex ou paiement à l'acte, pour toute dépense unique ou cumulée égale ou supérieure à 30 euros ou, à la date d'anniversaire du contrat, si la dépense est inférieure à 30 euros.

## **8.5. Assurance**

Clem', gestionnaire des Stations propriétés des Partenaires, détient une assurance Responsabilité Civile, au titre de son métier d'opérateur. Les Stations sont, elles, assurées par leurs propriétaires respectifs.

## **8.6. Garantie**

Clem', gestionnaire des Stations des Partenaires, gère la relation vis à vis des Usagers et en cas de panne, l'Usager est accompagné par l'Assistance Clem'. Clem' gère la relation vis-à-vis des Partenaires et indique aux Usagers la disponibilité et l'état de fonctionnement de la Borne. Clem' n'est en aucun cas responsable ni de la disponibilité, ni de l'Etat de fonctionnement la Borne.

## **8.7. Obligations de l'Usager**

## 1. Respect du matériel utilisé

L'Usager qui utilise la Borne de Charge s'engage à faire bon usage du matériel mis à sa disposition.

## 2. Obligations de diligence et de respect du planning

Le Conducteur s'engage à respecter les périodes réservées et à ne pas libérer la place de charge en retard sous peine de payer des majorations. Toute demi-heure entamée est due et majorée de 25%. Pendant la durée de sa réservation, le Conducteur prolonge à travers la Plateforme sa réservation en cas de retard présumé et le cas échéant anticipe et signale tout retard auprès du centre d'Assistance de Clem', avant la date de fin de la Réservation effectuée.

D'une manière générale, le Conducteur s'engage à respecter les modalités d'utilisation de la Borne de Charge, notamment les périodes et lieux de réservation de la Borne de Charge, pour permettre l'utilisation de la Borne de Charge par d'autres Usagers.

## 3. Une utilisation raisonnée du Service de Borne de Charge

Dans le cas des Abonnements illimités, l'utilisation du Service de Borne de Charge doit s'effectuer de façon raisonnée. La Station d'éco mobilité n'ayant pas vocation à servir de place de parking à un particulier, les réservations de Borne de charge ne peuvent pas excéder 12 heures consécutives. Clem' se réserve le droit de limiter ou d'interdire l'accès à la Borne de Charge aux Usagers ne respectant la règle d'utilisation raisonnée, entendue comme la durée maximum possible de recharge d'un Véhicule électrique.

## 4. En cas d'incidents durant l'utilisation du Service

En cas d'incident constaté durant l'utilisation du Service de Borne de Charge, à savoir la dégradation du matériel ou le non-fonctionnement du matériel, l'Usager s'engage à prévenir le Centre d'Assistance Clem' immédiatement.

## **8.8. Assistance Clem'**

1. Clem' dispose d'un Centre d'Assistance technique accessible par l'Usager pendant sa Réservation. Le numéro de téléphone du centre correspondant est communiqué au Client Usager au moment de la Réservation.
2. L'Usager doit impérativement appeler le Centre d'Assistance depuis le numéro de téléphone mobile renseigné au moment de son Inscription, afin d'être reconnu par la plateforme d'Assistance. Le Centre d'Assistance n'a pas l'obligation de répondre si le numéro n'a pas été renseigné au moment de l'Inscription.
3. Pour toute demande ne relevant pas du Centre d'Assistance, Clem' dispose d'un service Usagers disponible pour tout complément d'information.

## **8.9. Responsabilités**

Les éventuelles casses ou dégradations subies par le véhicule de l'Usager durant l'utilisation de Borne de Charge ne sont pas de la responsabilité de Clem'.

La responsabilité de Clem' se limite à la mise en place d'une Plateforme permettant de localiser, accéder, s'inscrire à et réserver une place de charge. Sa responsabilité ne peut être engagée au-delà du remboursement de la Réservation en cas de problème lié à une Réservation.

## **8.10. Pénalités et frais**

Les pénalités et frais facturés à l'Usager sont précisées en Conditions Particulières.

Le paiement des pénalités fera l'objet d'une facturation complémentaire envoyée à l'Usager qui devra la régler suivant le terme figurant sur la facture.

Les montants ci-dessus s'entendent TTC.

## **8.11. Prise d'effet du Contrat**

Le Contrat entre Clem' et l'Usager prend effet une fois que l'Inscription de l'Usager sur la Plateforme Clem'.

## **8.12. Résiliation du Contrat**

### 1. Résiliation par l'Usager

Sauf Abonnement de recharge illimité, le Contrat étant sans engagement, l'Usager peut demander la résiliation de son Contrat à tout moment.

Dans le cadre d'un Abonnement de recharge illimité, ou autre Pack, les sommes sont dues sur toute la durée de l'Abonnement et les sommes payées ne peuvent en aucun cas être remboursées. L'Abonnement est reconduit automatiquement à chaque échéance pour la même période. L'Usager qui sera averti par courriel de la reconduction tacite de son Abonnement deux mois avant son échéance, pourra résilier son Abonnement en envoyant sa demande par courrier recommandé avec accusé de réception ou tout autre moyen après accord écrit du service Client au Service Client Clem', au minimum un mois avant le terme de son Abonnement.

### 2. Résiliation par Clem'

Clem' pourra suspendre l'Inscription de l'Usager et l'exclure des Services, à tout moment et sans préavis, en cas non-respect du bon usage du service de recharge, consigné sous forme d'« Incident » dans la Plateforme ou de violation par l'Usager de l'une quelconque de ses obligations au titre des présentes CGVU.

### 3. Sort du crédit disponible

Le montant de crédit disponible sur l'achat d'un Pack n'est pas remboursable (que la résiliation soit le fait de l'Usager ou de Clem').

## **ARTICLE 9. CONDITIONS PROPRES AU SERVICE SOLI-DRIVE**

### **9.1. Champ d'application et portée du Service Soli-Drive**

Les stipulations du présent Article 10 sont spécifiques au Service Soli-Drive.

### **9.2. Description du Service Soli-Drive**

Le Service Soli-Drive de Clem' consiste en une Plateforme web et smartphone de mise en relation entre Usagers et plus particulièrement entre un Passager dans l'incapacité de conduire et un Conducteur bénévole.

A cet effet :

1. Clem' met à disposition des Usagers la Plateforme, accessible via le Site et/ou l'App, à travers laquelle les Usagers peuvent s'inscrire au Service Soli-Drive puis indiquer leurs recherches et/ou offres concernant un ou des Trajets Soli-Drive. La Plateforme permet également de valider les accords Soli-Drive ainsi que le Partage des Frais entre les Parties.
2. Clem' n'intervient en aucune façon dans le contenu des informations échangées, ni dans la négociation tarifaire ou sur les horaires, le Trajet, l'adéquation entre recherche et offre ou de toute autre manière dans la conclusion ou l'exécution du Contrat Soli-Drive entre les Usagers.

### **9.3. Description du service Soli-Drive**

## Pour l'Usager Demandeur

L'Usager demandeur effectue une réservation de Véhicule dans les conditions similaires à l'Autopartage (cf Article 7 des présentes CGVU).

1. L'inscription préalable est requise pour effectuer un trajet Soli-Drive pour l'Usager Demandeur et l'Usager Conducteur.
2. Le Service est payé par l'Usager Demandeur.
3. Le prix du Service, des frais et des réservations est détaillé dans la rubrique en « savoir plus » de la Plateforme, Tarifs Autopartage.
4. L'Usager Demandeur est amené à effectuer une réservation de Véhicule en Autopartage (cf Article 7 des présentes CGVU).
5. Une fois la réservation effectuée, l'Usager Demandeur est amené à préciser sa demande Soli-Drive et à "proposer le trajet" afin que les conducteurs bénévoles (Usagers Conducteurs) puissent en être notifiés.
6. Pour proposer un trajet, l'Usager Demandeur doit préciser :
  - l'adresse de départ si l'Usager Demandeur doit être récupéré (dans un rayon de 5 km de la Station) ;
  - l'adresse d'arrivée ;
  - si c'est un aller simple ou un aller-retour (si l'Usager Demandeur doit être ramené par l'Usager Conducteur) ;
  - l'Usager peut compléter la demande par un message personnel qui indique par exemple les raisons pour lesquelles l'Usager Demandeur fait appel à Soli-Drive (pas de permis, santé...).



7. Le trajet de l'Usager Demandeur est alors notifié à tous les conducteurs bénévoles (Usagers Conducteurs) inscrits à cette Station.
  
8. L'Usager Demandeur reçoit un e-mail lorsqu'un conducteur bénévole (Usager Conducteur) a accepté le trajet afin d'être mis en relation pour échanger les détails de la Réservation d'Autopartage et fixer le RDV.
  
9. Le jour du trajet, les Usagers se retrouvent au point de rendez-vous convenu.
  
10. La Réservation prend fin quand le l'Usager Conducteur ramène le Véhicule en Station et dépose les clés dans la boîte à clés.

#### Pour l'Usager Conducteur bénévole

1. L'inscription préalable aux Service Soli-Drive Conducteur et Autopartage est requise pour l'Usager Conducteur bénévole (inscription gratuite sans engagement).
  
2. Une fois inscrit et connecté au service Soli-Drive sur la Plateforme, l'Usager Conducteur choisit le menu « conducteur : choisir mes stations Soli-Drive ».
  
3. L'Usager Conducteur sélectionne ses « trois stations conducteur Soli-Drive » (3 minimum).
  
4. Si une demande de trajet est effectuée par un Usager Demandeur sur l'une des trois stations sélectionnées, l'Usager Conducteur reçoit une notification et décide ou pas d'y donner suite.
  
5. SI l'Usager Conducteur accepte le trajet, il est mis en relation avec l'Usager Demandeur qui communiquera toutes les informations relatives au trajet.

6. L'Usager Conducteur peut être amené à récupérer lui-même le Véhicule réservé par l'Usager Demandeur (s'il ne peut pas se déplacer à la Station). Les informations nécessaires pour récupérer le Véhicule (code de réservation) lui seront alors communiquées par l'Usager Demandeur. Dans ce cas, l'Usager Conducteur ira chercher le l'Usager Demandeur à l'adresse qu'il aura indiquée lors de sa réservation (dans un rayon de 5 km de la Station).

7. Une fois le trajet effectué, l'Usager Conducteur ramène le Véhicule à la Station de départ.

8. Le prix de la réservation est réglé par l'Usager Demandeur qui a fait la réservation du Véhicule.

9. L'Usager Conducteur est porteur du Dépôt de Garantie dans la mesure où c'est le Conducteur du Véhicule.

Le fait d'être inscrit à Soli-Drive permet à l'Usager Conducteur d'être notifié de la demande de trajet. Il n'y a aucun caractère d'obligation, il suffit de ne pas répondre à la notification pour ne pas être pris en compte pour ce trajet.

#### **9.4. Conditions d'utilisation du Service Soli-Drive**

##### Pour L'Usager Demandeur

L'accès et l'utilisation du Service Soli-Drive sont ouverts à tout Usager âgé de plus de 18 ans.

##### Pour L'Usager Conducteur

L'Usager Conducteur qui est nécessairement Conducteur au titre du Service d'Autopartage doit remplir les conditions requises pour le Service d'Autopartage (cf Article 7 des présentes CGVU).

Il devra notamment à ce titre respecter et accepter les conditions suivantes (cf Article 7 des présentes CGVU et dispositions des Conditions Particulières) :

- Assurance conducteur indéterminé
- Garantie pièces et main d'œuvre
- Obligations du conducteur
- Assistance Clem'
- Responsabilités de l'Usager
- Pénalités et dégradations non couvertes par l'assurance tout risque
- Limitation de responsabilités de Clem'

#### **9.5. Les Parties au Contrat Soli-Drive**

1. L'Usager Conducteur est mis en relation avec le l'Usager Demandeur, et inversement, par l'intermédiaire de la Plateforme.
2. L'Usager Conducteur et l'Usager Demandeur sont seuls Parties au Contrat Soli-Drive.
3. Clem' n'est pas partie au(x) Contrat(s) Soli-Drive, ni à tout autre potentiel contrat que les Usagers pourraient conclure entre eux dans le cadre du Service Soli-Drive.

#### **9.6. Facturation et Prix du Service**

1. Le paiement de la Location incombe à l'Usager Demandeur dans les conditions et suivant les tarifs applicables au Service d'Autopartage (cf Article 6 des présentes CGVU).

2. L'Usager Conducteur n'est pas redevable du prix de la location ni des éventuels retards. Toutefois, en tant que Conducteur, en cas de sinistre, c'est le Dépôt de Garantie versé par le Client qui sera débité.

3. Les frais de Réservations, 1 euros par Réservation, sauf Conditions Particulières, sont conservés par la Plateforme, que le trajet ait été validé, effectué, ou pas.

4. Les dispositions et pénalités de l'article 7 des présentes CGVU s'appliquent en cas de retard de restitution de véhicule ou de retard de paiement dans le cadre du service Soli-Drive.

### **9.7. Annulation ou modification de la Réservation par les Usagers**

1. La validation d'une Réservation engage les Usagers à réaliser la prestation.

2. En cas d'annulation ou d'absence de Conducteur aux lieu et heure de rendez-vous, l'Usager Demandeur devra procéder à l'annulation de sa Réservation d'Autopartage avant l'heure de Réservation du Trajet.

3. A défaut, la Réservation sera facturée.

4. Aucun remboursement ne sera exigible de Clem' en cas d'annulation par un Usager de la Réservation ou en cas de retard ou de non-réalisation de la Réservation par l'autre Partie.

### **9.8. Conditions de résiliation du Contrat**

#### **1. Résiliation par l'Usager**

Les Usagers Demandeurs ou Conducteurs peuvent supprimer leur Compte Usager relatif au Service Soli-Drive et annuler leurs offres à tout moment, sans justification de motif et sans

aucune obligation autre que celle de régler les sommes dues dans le cadre de l'utilisation du Service Soli-Drive.

La résiliation du Service Soli-Drive n'entraînera pas la suppression de leur Compte Usager pour le Service d'Autopartage ni ne vaudra résiliation de leur Contrat d'Autopartage. Ils devront dans ce cas se reporter aux dispositions de l'Article 7 des présentes CGVU.

## 2. Résiliation par Clem'

Clem' pourra suspendre l'Inscription de l'Usager et l'exclure des Services, à tout moment et sans préavis, en cas de non-respect des règles de covoiturage et d'autopartage communautaire, consigné sous forme d'« Incident » dans la Plateforme ou de violation par l'Usager de l'une quelconque de ses obligations au titre des présentes CGVU.

## **ARTICLE 10.      RESPONSABILITE DE CLEM'**

### **10.1.      Obligations de Clem'**

Clem' n'est engagée à l'égard des Usagers qu'à une simple obligation de moyen. En conséquence, sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de faute personnelle de sa part ayant un lien de causalité directe avec le préjudice subi par l'Usager.

Clem' exclut, dans les limites de la loi, toute garantie en raison des défauts du système, de son fonctionnement ou de son utilisation. En particulier, Clem' ne garantit pas que les Services répondront parfaitement aux attentes des Usagers, ni que les Services seront ininterrompus, opportuns, sûrs ou dépourvus de toute erreur, ni que les résultats qui peuvent être obtenus en utilisant les Services seront exacts et fiables, ni que la qualité de tous produits, services, informations ou tout autre matériel achetés ou obtenus par l'Usager sur les Services seront à la hauteur de ses attentes, ni que les défauts dans la Plateforme utilisée, s'il en existe, feront l'objet d'une correction.

En aucun cas la responsabilité de Clem' ne pourra être engagée pour un montant supérieur au montant du prix de Location payé par l'Usager.

Clem' ne peut être déclarée responsable de l'indisponibilité des Véhicules pour les Usagers.

Clem' n'est pas partie au contrat conclu entre Usagers. Elle n'intervient pas dans la négociation de leurs relations contractuelles qui sont librement convenues entre eux. En conséquence, les stipulations du contrat conclu entre les Usagers (Services Covoiturage et Solidrive) sont inopposables à Clem' qui ne peut voir sa responsabilité engagée en cas de manquement par un Usager à l'une quelconque de ses obligations envers un autre Usager.

Chaque Usager est responsable de son propre fait en cas de manquement à ses obligations contractuelles ou délictuelles au titre des présentes CGVU ou de la convention conclue entre Usagers ou encore du fait de sa faute personnelle ou de sa simple négligence dans les conditions du droit commun.

## **10.2. Exclusion de responsabilité des Partenaires Clients**

1. Clem' comme les Partenaires Clients, ne sont à aucun moment partenaires contractuels partie prenante du Contrat de Covoiturage réalisé entre les Parties : le Conducteur et le Passager.

2. Clem' comme les Partenaires Clients excluent toute responsabilité pour la mauvaise exécution ou l'inexécution de la part des Usagers des obligations respectives qui les lient en vertu de leur contrat de Covoiturage.

## **10.3. Disponibilité de la Plateforme**

Clem' s'efforce d'assurer la disponibilité de la Plateforme et des Services 24 heures sur 24, et 7 jours sur 7.

Cependant, il peut arriver que l'accès au Site, à l'App ou aux Services soit interrompu dans le cadre d'opérations de maintenance, de mises à niveau matériel ou logiciel, de réparations d'urgence du Site, de l'Apps, de la Plateforme ou par suite de circonstances indépendantes de

la volonté de Clem' (comme par exemple, la défaillance des liaisons et équipements de télécommunications).

D'une manière générale Clem' ne peut pas garantir le fonctionnement ininterrompu du Site, de l'Apps, de la Plateforme.

L'Usager reconnaît et accepte que Clem' n'assume envers lui aucune responsabilité pour toute indisponibilité, suspension ou interruption du Site, de l'Apps, de la Plateforme ou plus généralement, des Services.

En outre Clem' ne saurait être tenue pour responsable de l'altération ou de l'accès frauduleux à des données et/ou de la transmission accidentelle de virus par le biais des Service ou des pièces jointes déposées par les Usagers.

D'une manière générale, Clem' ne peut pas être tenue pour responsable des conséquences d'un problème touchant tout ou partie de l'Internet ou affectant son fournisseur d'accès ou son hébergeur.

## **ARTICLE 11. DROIT DE RETRACTATION DES USAGERS**

Les articles L221-18 et suivants du Code de la Consommation permettent à l'Usager non professionnel de se rétracter dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la transaction conclue avec un professionnel.

En conséquence, aucun accès à l'un quelconque des Services ne pourra avoir lieu avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours. Un formulaire de rétractation est disponible en annexe 2 des présentes CGVU.

Par dérogation, l'Usager peut expressément, en cochant la case « je demande expressément à ce que la prestation soit réalisée immédiatement et prend acte que cette demande vient limiter / supprimer mon droit légal à rétractation ».

La renonciation à attendre l'expiration du délai de rétractation de quatorze (14) jours est irrévocable.

## **ARTICLE 12. COMMENTAIRES SUR LA PLATEFORME**

A l'issue de chaque utilisation des Services, les Usagers pourront être amenés à noter la relation avec un Usager à travers la Plateforme, notification anonymisée qui sera ajoutée au profil de l'Usager Conducteur ou Passager avec lequel a été effectué le Trajet.

Le commentaire ne sera publié qu'après modération par Clem'.

Clem' se réserve le droit de refuser de publier un commentaire sur un Usager qui ne respecterait pas les principes de modération, de délicatesse, de politesse ou dont le contenu serait potentiellement délictueux.

Les commentaires négatifs mais ne contrevenant aux principes ci-dessus énoncés, seront publiés. Dans le cas où des informations ou des commentaires négatifs seraient portées à sa connaissance, Clem' se réserve le droit de suspendre ou de supprimer le Compte Usager de l'Usager concerné.

## **ARTICLE 13. POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE – TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES**

Conformément à ses obligations légales, Clem' s'engage à collecter, traiter et conserver les données à caractère personnel de l'Usager avec le plus grand soin.

La Politique de Confidentialité et les modalités de traitement de ces données à caractère personnel figurent en Annexe 1 des présentes CGVU.

En utilisant le(s) Service(s), l'Usager accepte d'être lié par ladite politique de confidentialité et à la respecter.



## **ARTICLE 14.           SUSPENSION OU SUPPRESSION DES COMPTES USAGERS**

### **14.1.       Suppression d'un Compte Usager à la demande de l'Usager**

Tout Usager peut demander à Clem' la suppression de son Compte Usager.

Sous réserve de ce qu'il est dit dans la Politique de Confidentialité, des réserves figurant dans les présentes CGVU (notamment en cas de souscription à un Abonnement) et des éventuelles obligations légales ou réglementaires s'imposant aux Usagers, Clem' procédera dans les meilleurs délais à la suppression du Compte Usager et à la mise hors ligne des Données appartenant à l'Usager qui seront détruites passé un délai d'un an à compter de la suppression du Compte Usager.

L'Usager pourra demander, dans un délai maximum de 1 (un) mois à compter de la suppression de récupérer les données personnelles le concernant.

### **14.2.       Suspension ou suppression d'un Compte Usager en cas de manquement à ses obligations par un Usager**

En cas de manquement par un Usager à ses obligations vis-à-vis de Clem' ou d'un autre Usager et notamment en cas de non-paiement des sommes dues, de dégradation des Véhicules, Bornes de Charge ou Stations ou de l'un quelconque de leurs accessoires, de commentaires ne respectant pas les conditions fixées aux présentes CGVU, de fourniture d'information erronée ou fantaisiste, Clem' se réserve la possibilité de suspendre ou de supprimer, à sa convenance et en fonction de son appréciation de la gravité du manquement, le Compte Usager de l'Usager concerné.

L'Usager pourra demander, dans un délai maximum de 1 (un) mois à compter de la suppression de son Compte Usager, de récupérer les données personnelles le concernant.

Clem' ne pourra pas être tenue pour responsable en cas d'exercice de son droit de suspension ou de suppression d'un Compte Usager. Elle s'engage, néanmoins, à examiner tout recours

formé par un Usager contre une décision de suspension ou de suppression de son Compte Usager.

### **14.3. Suppression d'un Compte Usager en cas d'inactivité**

En cas d'inactivité d'un Compte Usager pendant une période ininterrompue de 12 (douze) mois, Clem' se réserve la possibilité de supprimer le Compte Usager concerné 1 (un) mois après l'envoi d'un courrier électronique à l'Usager concerné.

Est considéré comme inactif, le Compte Usager qui n'aura pas d'Abonnement en cours et auquel l'Usager en cause ne se sera pas connecté au moyen de ses identifiants de connexion pendant une période ininterrompue de 12 (douze) mois.

L'Usager pourra demander, dans un délai maximum de 1 (un) mois à compter de la suppression de son Compte Usager de récupérer les données personnelles le concernant.

Les comptes Usagers inactifs depuis plus de 3 (trois) ans seront automatiquement supprimés.

## **ARTICLE 15. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

1. « Clem' », est une marque déposée. Aucune stipulation des présentes CGVU ne peut être interprétée comme opérant un quelconque transfert de droit de propriété intellectuelle sur ce signe au profit d'un Usager.

2. Clem' est titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle se rapportant au Site, l'App, la Plateforme ou aux Service proposés.

3. Les Sites, l'App, la Plateforme ou les Services proposés (qu'ils soient aux couleurs de Clem' ou aux couleurs du Partenaire), et l'ensemble des éléments qui les composent (textes, photographies, vidéos et sons), ainsi que les logiciels assurant leurs fonctionnements, sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle et sont la propriété exclusive de Clem'.

Toute reproduction ou représentation, même partielle, est interdite, sous réserve des exceptions légales en vigueur, sans autorisation écrite de Clem'.

4. Les Usagers s'engagent à ne reproduire aucun des éléments du Site, de l'App ou de la Plateforme. Toute utilisation contraire de tout ou partie du Site de l'App, de la Plateforme ou de l'un quelconque de leurs éléments constituerait une contrefaçon susceptible d'entraîner des poursuites civiles et/ou pénales et d'exposer le visiteur contrevenant aux peines rappelées.

5. Sauf accord expresse et préalable de Clem', les Usagers s'interdisent de pointer un lien hypertexte depuis un autre site Internet, une publication d'un forum ou d'un blog, vers le Site, l'App ou la Plateforme.

## **ARTICLE 16. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE**

1. Les présentes CGVU et les Services sont régis par la loi française.

2. Toute contestation relative aux présentes CGVU ou aux Services sera soumise à la compétence exclusive des tribunaux français.

## **ARTICLE 17. LITIGES**

### **17.1. Exclusion**

Clem' ne pourra pas être atraite à la cause, quel qu'en soit le motif, en cas de litige entre deux Usagers à l'occasion de la réalisation d'un Trajet ou d'une Réservation.

### **17.2. Litige opposant Clem' à un Usager**

Tout litige impliquant Clem' sera de la compétence exclusive des juridictions françaises territorialement compétentes en application des règles du Code de procédure civile.

### **17.3. Médiation en cas de litige opposant Clem' à un Usager**

Pour toute réclamation à l'encontre de la société Clem' relative aux Services et à la suite d'un échec d'une réclamation écrite d'un Usager revêtant la qualité de consommateur telle que définie par le Code de la consommation, adressée à la société Clem' par courrier recommandé avec accusé de réception ou en l'absence de réponse de la société Clem' dans un délai raisonnable d'un (1) mois, l'Usager revêtant la qualité de consommateur pourra recourir à tout mode alternatif de règlement des différends et notamment à une procédure de médiation en accédant à la plateforme européenne de résolution des litiges en ligne à l'adresse : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR> qui transmettra la demande à un médiateur qui tentera , en toute indépendance et impartialité, de parvenir à une résolution amiable du différend.

Dans une telle hypothèse, l'Usager et Clem' seront libres d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

### **ARTICLE 18. MENTIONS LEGALES CONCERNANT LE SITE**

L'éditeur des Sites Internet Clem' (Clem-e.fr) (Clem-e.com) (clem.mobi) (monautopartage.fr) (greenmonkeys.com) est la société CLEM', société par actions simplifiée unipersonnelle au capital de 22 896 euros, identifiée sous le numéro 519 450 209 RCS NANTERRE, dont le siège social est sis 9, villa des Sablons à Neuilly-sur-Seine (92200), représentée par son Président, , domicilié en cette qualité audit siège.

Tel + 33 1 46 24 05 53 - email [contact@clem.mobi](mailto:contact@clem.mobi)

Le directeur de la publication est le Président de la société.

Les prestataires d'hébergement sont actuellement :

- One line SAS, BP 438 - 75366 Paris Cedex 8.
- OVH, 2, rue Kellermann - 59100 Roubaix.
- Amazon Web Services, Inc., 410 Terry Avenue North, Seattle, Washington 98109-5210
- Alibaba Group, 969 West Wen Yi Road, Yu Hang District, Hangzhou 311121, China
- Microsoft Ireland Operations Limited (Microsoft AZURE); DUBLIN 18 99000 Blackthorn road, Ireland.

## **ARTICLE 19. CONDITIONS PARTICULIÈRES**

L'ensemble des conditions stipulées aux présentes CGVU ne sont applicables que sous réserve des stipulations dérogatoires des Conditions Particulières applicables à certaines Communautés.

### **19.1. Assurance Flotte**

1. L'Assurance est souscrite auprès d'un assureur flotte. L'assureur flottes à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2021 est ALLIANZ n°61.593.048 et n°61.254.457 ou auprès de l'assureur du propriétaire du véhicule dans le cadre de communautés spécifiques.
2. La location d'un Véhicule d'Autopartage comprend un contrat d'assurance tous risques bénéficiant à tout Conducteur inscrit auprès de Clem' ayant une réservation valide à son nom, titulaire d'un permis de conduire valable et qui n'est pas, au moment de la location d'un Véhicule, dans un état de fatigue excessive ou sous l'emprise de l'alcool, de la drogue, de médicaments ou de toute autre substance légale ou illégale pouvant altérer ses facultés. A défaut, le Conducteur perdra le bénéfice de la couverture d'assurance souscrite.
3. La police d'Assurance Flotte permet au Conducteur d'Autopartage d'utiliser le véhicule pour un Covoiturage.
4. L'Assurance Flotte est une assurance tout risque, le bris de glace, le vol, les incendies, forces de la nature, les tempêtes, les dommages tous accidents, les catastrophes naturelles, les attentats, une garantie conducteur responsable à hauteur limite de 250 000 EUR, sans seuil en incapacité et une Assistance sans véhicule de remplacement.

5. Au titre de l'Assurance, il est convenu que la panne de batterie pour les Véhicules sera assimilée à une panne de carburant.

Un Conducteur non-enregistré dans la Plateforme ne bénéficie pas de l'Assurance Flotte et ce Conducteur sera donc personnellement responsable de tout dommage causé alors qu'il était au volant d'un Véhicule. Il est donc rappelé à tout Client et tout Client Usager qu'il ne doit en aucun cas laisser conduire un Conducteur non enregistré.

### **19.2. Dépôt de garantie**

Le dépôt de garantie retenu sur la carte bleue pendant la réservation et jusqu'à 7 jours après la réservation peut aller jusqu'à 1000€.

### **19.3. Garantie pièces et main d'œuvre**

Clem' garantit ses Véhicules ses véhicules contre les pannes mécaniques, pièces et main d'œuvre comprises. En cas d'Incident déclaré par un Usager, l'incident est déclaré dans la Plateforme et si besoin le véhicule est mis en maintenance. Les véhicules sont régulièrement inspectés et le compte rendu est déclaré dans la Plateforme à travers l'outil Maintenance.

Le Partenaire, propriétaire des véhicules est responsable du bon entretien et maintenance des véhicules proposés dans la Plateforme.

Le rôle de Clem', opérateur de la Plateforme se limite à la gestion de la relation vis à vis des Conducteurs qui en cas d'incident ou de panne, sont accompagnés par l'Assistance Clem' en premier ou deuxième niveau.

### **19.4. Périmètre de circulation**

Le véhicule en libre-service ne pourra circuler que dans le périmètre autorisé autour de sa Station de prise en charge. Si le périmètre est restreint, il est donc indiqué dans la page informations générales de la communauté correspondante.

Toute sortie de ce périmètre de circulation fera l'objet d'une pénalité d'un montant forfaitaire de 900€.

### **19.5. Assistance Clem' sur les Bornes de Charge et l'Autopartage**

1. Clem' dispose d'un Centre d'Assistance technique accessible par l'Usager pendant sa Réservation de charge. Le numéro de téléphone du centre correspondant est communiqué à l'Usager au moment de la Réservation.
2. Ce numéro d'Assistance est accessible 24h/24 et 7j/7.
3. L'Usager doit impérativement appeler le Centre d'Assistance depuis le numéro de téléphone mobile renseigné au moment de son Inscription, afin d'être reconnu par la plateforme d'Assistance. Le Centre d'Assistance n'a pas l'obligation de répondre si le numéro n'a pas été renseigné au moment de l'Inscription.
4. Au-delà du Centre d'Assistance accessible 24/7, Clem' dispose d'un service Usagers joignable au 01 86 86 85 85, du lundi au vendredi de 10h00 à 12h00 et 14h00 à 17h00 (sauf jours fériés), disponible pour tout complément d'information.

### **19.6. Dépassement**

1. Le coût du dépassement non régularisé dans la Plateforme avant l'heure de fin de Réservation est de 10€ TTC/demi-heure.
2. Conformément aux articles L.441-6 c.com. et D.441-5 c.com., il est précisé que tout retard de paiement entraîne de plein droit, outre les pénalités de retard, une obligation pour le débiteur de payer une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement. Une indemnité

complémentaire pourra être réclamée, sur justificatifs, lorsque les frais de recouvrement exposés seront supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

#### **19.7. Assistance commerciale**

Le numéro d'assistance commerciale est le 01 86 86 85 85 et le numéro d'assistance usagers en condition d'utilisation des Services est le 01 86 86 01 49.

#### **19.8. Frais de Réservation**

Les frais de Réservation suivant la formule choisie sont de 1€ par réservation, 4€ par mois pour certaines Formules Packs. Aussi, ces frais couvrent les coûts d'enregistrement et les coûts financiers de transactions bancaires. Ils ne peuvent être remboursés en cas d'annulation d'une Réservation d'un Service.

#### **19.9. Annulation de la réservation**

Les réservations sont annulables par l'utilisateur via son espace client sur le site internet ou l'application mobile jusqu'à 1 heure avant le début de la réservation. Après ce délai les réservations ne sont ni annulables ni remboursables.

#### **19.10. Partage des frais de Covoiturage**

1. Le montant du Partage des Frais est basé par défaut sur un coût kilométrique de 0,12 €, et dégressif par paliers de 50 km Le montant minimum d'une Réservation est cependant fixé à 1,5 euros. Ce montant peut avoir été changé et fixé à la discrétion du Conducteur, dans la Plateforme, dans la limite maximale du coût total du Trajet. Ce coût total est estimé au coût de la Réservation (hors Abonnement) s'il s'agit d'un véhicule réservé à travers la Plateforme dans le Service d'Autopartage ou à 0,39 € du km pour un véhicule de particulier, montant fixé par l'administration fiscale.

2. Clem' retient une Commission de 20%, incluse dans le prix payé par le Passager, correspondant à la gestion du Service de Covoiturage.



### 19.11. Pénalités et frais appliqués dans le cadre du Service Bornes de Charge

Les pénalités et frais facturés à l'Usager des Bornes de Charge sont précisées ci-dessous :

<b>TYPES DE MANQUEMENTS</b>	<b>PENALITES, FRAIS</b>
<b>Dépassement de la réservation</b>	Facturation des demi-heures supplémentaires entamées majorées de 25%
<b>En cas d'utilisation du Service par un Usager pour un véhicule non enregistré sur la Plateforme</b>	Facturation des demi-heures supplémentaires entamées, majorées de 25%  Facturation d'un montant forfaitaire de 45 € pour frais de gestion  Clem' se réserve le droit de suspendre ou de supprimer le Compte de l'Usager et de l'exclure des Services
<b>Non-paiement des sommes dues au titre de l'utilisation du Service</b>	Suspension du Compte Usager et exclusion des Services jusqu'à règlement intégrale des sommes dues.  Pénalités de retard calculées sur la base trois fois le taux d'intérêt légal appliqué au montant TTC de la créance.
<b>Rejet de prélèvement automatique</b>	Facturation d'un montant forfaitaire de 40 € par rejet.
<b>Détérioration du câble pour les Bornes de Charge équipées d'un câble</b>	Facturation d'un montant forfaitaire de 500 € pour le remplacement du câble

Les montants indiqués sont TTC.

### 19.12. Pénalités et dégradations non couvertes par l'assurance pour les autres Services

Les pénalités facturées aux Usagers (les frais s'entendent TTC) sont indiquées ci-dessous :

<b>TYPE DE FRAIS</b>	<b>FRAIS</b>
<b>Sinistre couvert par l'assurance</b> <b>(si montant des réparations dépasse la franchise)</b>	Franchise de 900€ + 30€ de frais de traitement
<b>Sinistre couvert par l'assurance</b> <b>(si montant des réparations ne dépasse pas la franchise)</b>	Frais de réparation + 30€ de frais de traitement
<b>TYPES DE MANQUEMENTS</b>	<b>FRAIS - PENALITES - SANCTIONS</b>
<b>INCIDENTS : COMPORTEMENT USAGER</b>	
<b>Véhicule restitué dans un état anormal de saleté</b>	Facturation d'un forfait de nettoyage de 50 € pour le nettoyage intérieur et de 30 € pour le nettoyage extérieur + 10€ de frais de traitement
<b>Véhicule restitué en retard</b>	10€ par demi-heure supplémentaire entamée jusqu'au retour du véhicule à la station
<b>Abandon du Véhicule, défaut de restitution ou absence de l'Usager à l'arrivée du dépanneur</b>	10 € par demi-heure entamée jusqu'au retour du Véhicule à la Station  Facturation d'un forfait de frais de rapatriement du Véhicule de 300 €. + 50€ de frais de traitement
<b>Véhicule restitué sans le plein d'essence (pour les véhicules thermiques)</b>	Refacturation du plein d'essence + Facturation d'une pénalité forfaitaire de 35 €
<b>Défaut de branchement du Véhicule à sa restitution</b>	Facturation d'une pénalité forfaitaire de 35 € + 5€ de frais de traitement
<b>Gestion des contraventions</b>	Facturation d'un montant forfaitaire de 45 € pour frais de traitement administratif. L'usager reste directement redevable du montant de la contravention.
<b>Sinistre non déclaré, constat à l'amiable non communiqué dans les <u>5 jours</u></b>	Facturation des réparations à l'euro. + 50€ de frais de traitement  Suspension du Compte Usager et exclusion des Services à discrétion de Clem'.
<b>Sinistre non déclaré, ne nécessitant pas de constat</b>	Facturation du montant des réparations à l'euro  Facturation d'une pénalité de 50 € pour non-déclaration de sinistre.

<b>Omission ou inexactitude dans les déclarations de l'Usager susceptible de modifier les garanties d'assurance</b>	Facturation du montant des réparations à l'euro + 50€ de frais de traitement  Suspension du Compte Usager et exclusion des Services
<b>Enlèvement fourrière</b>	Facturation intégrale des frais de fourrière et de rapatriement du Véhicule.  + 50€ de frais de traitement  Facturation du tarif de Location en demi-heures supplémentaires jusqu'au retour du Véhicule à la Station.
<b>Non-paiement des sommes dues au titre de l'utilisation du Service</b>	Suspension du Compte Usager et exclusion des Services jusqu'à règlement intégral des sommes dues (outre pénalités applicables).  Application d'un intérêt de retard sur les sommes dues, au taux annuel légal majoré de 3 points
<b>Rejet de prélèvements</b>	Facturation d'un montant forfaitaire de 40 € par rejet.
<b>Perte des clés du Véhicule</b>	Facturation d'un montant forfaitaire de 265 €
<b>Arceau endommagé</b>	Facturation d'un montant forfaitaire de 100 € + 50€ de frais de traitement
<b>Perte des clés de l'Arceau</b>	Facturation d'un montant forfaitaire de 100 € + 50€ de frais de traitement
<b>Non-respect des conditions générales</b>	Facturation d'un montant forfaitaire de 150€ + 50€ de frais de traitement
<b>Frais pour laisser le véhicule ouvert ou avec les fenêtres ouvertes</b>	Facturation d'un montant forfaitaire de 40€ + 10€ de frais de traitement
<b>Pénalités pour fumer à l'intérieur du véhicule</b>	Facturation d'un montant forfaitaire de 30€ + 20€ de frais de traitement
<b>INCIDENTS : DEGRADATION DU VEHICULE</b>	
<b>Rayure mineure extérieur</b>	Facturation d'un montant forfaitaire de 50 € + 10€ de frais de traitement
<b>Rayure mineure intérieur</b>	Facturation d'un montant forfaitaire de 45 € + 10€ de frais de traitement
<b>Rayure d'un phare</b>	Facturation d'un montant forfaitaire de 50 € + 10€ de frais de traitement

<b>Phare cassé</b>	Facturation d'un montant forfaitaire de 350 € + 20€ de frais de traitement
<b>Câble de charge dégradé ou perdu</b>	Facturation d'un montant forfaitaire 400 € + 20€ de frais de traitement
<b>Rétroviseur rayé</b>	Facturation d'un montant forfaitaire de 45 € + 10€ de frais de traitement
<b>Rétroviseur cassé</b>	Facturation d'un montant forfaitaire de 400 € + 20€ de frais de traitement
<b>Pneu crevé (réparable)</b>	Facturation d'un montant forfaitaire de 35 € + 10€ de frais de traitement
<b>Pneu crevé (non réparable), déchiré, jante abimée</b>	A la charge de l'Usager, refacturé à l'euro à l'euro le changement de 2 pneus  + 20 € de frais de traitement
<b>Enjoliveur manquant</b>	Facturation d'un montant forfaitaire de 40 € + 10€ de frais de traitement
<b>Carte SD GPS manquante (sur Renault Zoé)</b>	Facturation d'un forfait de 120€ pour le remplacement de la carte  + 20€ de frais de traitement
<b>INCIDENTS : DEGRADATION DU MATERIEL EN STATION</b>	
<b>Dégradation du matériel en station (ex : totem, borne, M'Key, matériel de signalisation)</b>	Facturation à l'euro l'euro des réparations  + 20€ de frais de traitement

### **19.13. Géolocalisation**

Néant

### **19.14. Service-Gare ou e-navette**

Néant

### **19.15. Autres services**

Néant

**ANNEXE 1**  
**POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE**  
**DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

(Version 18-07-09 – mises en ligne le 9 juillet 2018

Les termes commençant par une majuscule ont la signification qui leur est donnée dans les CGVU.

Clem' s'engage à collecter, traiter et conserver les données à caractère personnel de l'Usager avec le plus grand soin.

En s'inscrivant sur le Site, l'Usager accepte d'être lié par la Politique de Confidentialité et de la respecter. Elle peut être modifiée ou mise à jour à tout moment sans préavis à l'initiative de Clem'.

## **1. Traitement des Données à Caractère Personnel Collectées**

Clem' respecte les dispositions applicables au regard de la réglementation « *Informatique et Libertés* ».

L'accès aux services proposés par le Site nécessite l'ouverture d'un Compte Usager et la communication par l'Usager de données à caractère personnel pour ce faire.

Le responsable du traitement est Clem'.

La base du traitement correspond aux intérêts légitimes de Clem', lesquels visent à fournir aux Usagers divers services.

La finalité du traitement est la transmission et la conservation de données, parmi lesquelles figurent des données à caractère personnel, principalement afin de permettre l'exécution des Services proposés par le Site.

Les données à caractère personnel des Usagers sont également utilisées par Clem' pour assurer la gestion administrative et commerciale du Contrat.

### **1.1. Traitement loyal et licite des données à caractère personnel**

Clem' traite les données à caractère personnel de façon loyale et licite et en respectant les droits des Usagers.

## 1.2. Type de données traitées

### 1.2.1. Données à caractère personnel

Clem' collecte et/ou traite les données à caractère personnel suivantes transmises par les Usagers :

- nom et prénom ;
- adresses postales et électroniques personnelles ;
- mots de passe et informations associées;
- numéro de téléphone fixe ou mobile ;
- adresse IP de connexion ;
- Permis de conduire
- Carte d'identité
- Attestation de domicile.

Les Usagers consentent et acceptent expressément qu'en s'inscrivant sur le Site, leurs données pourront être conservées et utilisées par Clem' pour la bonne exécution du Site et la délivrance des Services proposés par le Site ou par son intermédiaire (notamment par les Parties en cas de Covoiturage ou Soli-Drive).

En aucun cas, Clem' ne collecte ni traite de données sensibles ou à caractère personnel faisant apparaître, directement ou non, les origines raciales ou ethniques, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses, l'appartenance syndicale, ou relatives à la santé ou à la vie sexuelle des Usagers.

### 1.2.2. Données de trafic

Les données de trafic sont générées lorsque qu'un ordinateur est connecté à l'internet et au Site.

Clem' peut collecter notamment les données suivantes : provenance des connexions (fournisseurs d'accès), type et version du navigateur utilisé, durée de la connexion, etc. Ces données peuvent être utilisées dans un but statistique afin de procéder à des analyses de fréquentation du Site (niveaux d'activité par jour de la semaine et par heure de la journée, etc.) et de l'améliorer en l'adaptant aux besoins des Usagers. Les données de trafic ne sont jamais exploitées par Clem' aux fins d'identification. Ces données peuvent néanmoins être transmises par Clem', afin d'identifier un Usager, à la suite d'une réquisition ou à la demande de tout Tiers autorisé par une ordonnance judiciaire.

### 1.2.3. Cookies

Un cookie est un petit fichier installé par le navigateur sur l'ordinateur afin de permettre au seul site concerné d'enregistrer certaines données.

Clem' est susceptible de stocker des cookies sur le disque dur de l'ordinateur des Usagers afin d'enregistrer et de restaurer leur profil lorsqu'ils se sont connectés au Site.

Clem' invite les Usagers à se reporter à l'aide de leur logiciel de navigation s'ils souhaitent vérifier ou modifier le traitement des fichiers cookies.

Les Usagers peuvent supprimer les cookies et configurer leur logiciel de navigation afin de s'opposer à leur enregistrement sur leur ordinateur.

Toutefois, cette configuration pourrait avoir des conséquences sur le fonctionnement du Site

En effet, les Usagers sont informés que les cookies sont indispensables pour utiliser le Site.

Clem' décline toute responsabilité pour les conséquences liées au fonctionnement dégradé du Site résultant de l'impossibilité d'enregistrer ou de consulter les cookies nécessaires à leur fonctionnement et que l'Usager aurait refusé ou supprimé.



Aucun Tiers n'émet de cookies à partir du Site. En revanche, il est possible, en fonction des sites internet visités par l'internaute avant d'arriver sur le Site que des cookies soient enregistrés et contrôlent son cheminement sur le Site (ex : Google).

### **1.3. Destinataires des données à caractère personnel**

Les destinataires des données sont les suivants :

- les services internes de Clem', ainsi que les prestataires et sous-traitants éventuels de Clem', dans la mesure où ceux-ci ont besoin d'accéder aux données pour fournir le Site ;
- les Partenaires et Client, s'agissant des données des Usagers, et pour les seuls besoins des Services ;
- les Usagers, s'agissant des données des autres Usagers, et pour les seuls besoins de la gestion des Services de Covoiturage et Soli-Drive avec lesquels ils ont été mis en relation par l'intermédiaire de Clem' .

### **1.4. Conservation des données à caractère personnel**

Les données à caractère personnel sont conservées durant toute la durée d'existence du Compte de Usager et au moins un an après la suppression du Compte Usager.

Passé le délai d'un an précité, tout Usager peut demander auprès de Clem' la destruction des données personnelles le concernant sous réserve des obligations légales ou réglementaires de conservation applicables auxdites données.

Les données sont conservées dans des formats d'enregistrement conformes aux normes techniques en vigueur, dans des conditions garantissant leur confidentialité et leur intégrité.

Bien que Clem' fournisse ses meilleurs efforts afin de garantir la confidentialité des données à caractère personnel, elle ne peut être tenue pour responsable en cas de perte de cette confidentialité, si la faute provient d'un Tiers (notamment difficultés techniques, intrusion dans le système de traitement de données ou erreur humaine).

Clem' met en œuvre des moyens techniques permettant de garantir la sécurité des données collectées (notamment par l'intermédiaire d'un chiffrement et de l'accès aux données par l'utilisation d'un mot de passe).

### **1.5. Hébergement des données à caractère personnel**

Clem' s'engage à faire héberger les données à caractère personnel des Usagers sur des serveurs ou des unités de stockage situés sur le territoire de l'Union Européenne.

### **2. Droits sur les Données à Caractère Personnel**

Conformément à la réglementation « *Informatique et Libertés* », les Usagers disposent d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de limitation, d'opposition et d'effacement des données les concernant. Si l'Usager souhaite exercer ces droits et/ou obtenir communication des informations le concernant, il peut contacter Clem' à l'adresse du siège social sis 9 Villa des Sablons à Neuilly-sur-Seine (92200).

Cependant, l'exercice du droit d'effacement des données à caractère personnel qui seraient nécessaires à l'utilisation du Site, notamment l'adresse de courrier électronique, entraînera *de facto* la résiliation du Compte Usager, cette adresse étant indispensable pour le fonctionnement dudit Compte Usager.

L'Usager est informé qu'il peut introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente (la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) en France).

### **3. Transfert des Données à Caractère Personnel**

Clem' s'engage à protéger les données à caractère personnel collectées et pourra communiquer, céder ou transférer, à des Tiers les données à caractère personnel des personnes concernées qui l'auront accepté.

Clem' pourra être amenée à communiquer les données à caractère personnel du fait d'une obligation légale, d'une décision de justice ou pour répondre à une demande des autorités judiciaires ou de police

Les traitements de données personnelles effectués par Clem' ont fait précédemment l'objet de déclarations auprès de la CNIL. **Déclarations n° 1450253, 1905554 et 2098337**

## **ANNEXE 2**

### **FORMULAIRE DE RETRACTATION**

#### **Rappel :**

Les articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation instituent au bénéfice de l'Usager, ayant la qualité de consommateur au sens dudit code, un délai de rétractation de 14 (quatorze) jours à compter du jour de la conclusion du contrat.

Ce droit de rétractation est limité (voire supprimé) si l'Usager a souhaité, conformément aux dispositions de l'article L.221-25 du Code de la consommation, que l'exécution de la prestation de service ou du contrat commence avant la fin du délai de rétractation.

Les précisions sur l'exercice et les limites de ce droit de rétractation sont consultables sur le site Légifrance à l'adresse suivante :

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do;jsessionid=3415813C0EDF69B4917A7759021626F1.tplgfr28s\\_1?idSectionTA=LEGISCTA000032226844&cidTexte=LEGITEXT000006069565&dateTexte=20180409](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do;jsessionid=3415813C0EDF69B4917A7759021626F1.tplgfr28s_1?idSectionTA=LEGISCTA000032226844&cidTexte=LEGITEXT000006069565&dateTexte=20180409)

Le présent formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si l'Usager souhaite se rétracter de la commande passée sur la Plateforme clem.mobi sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les Conditions Générales d'Utilisation et de Vente applicables et suivant les dispositions des articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation.

Le formulaire peut être retourné par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à l'adresse du siège social de Clem' (9 Villa des Sablons à Neuilly-sur-Seine (92200)) ou par

courrier électronique à l'adresse [contact@clem-e.com](mailto:contact@clem-e.com), dans ce dernier cas, nous vous adresserons un accusé-réception dans les meilleurs délais.

1. Commande du : \_\_\_\_\_ (date de la commande)

2. Numéro de la commande : \_\_\_\_\_

3. Nom de l'Usager : \_\_\_\_\_

4. Prénom de l'Usager : \_\_\_\_\_

5. Adresse postale de l'Usager :

---

---

---

6. Adresse électronique de l'Usager : \_\_\_\_\_

Signature de l'Usager

*(uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :*



## **Informations utiles**

[Comment ça marche ?](#)

[Qui sommes-nous ?](#)

## **Informations Légales**

[Conditions générales d'utilisation](#)

[Mentions légales](#)

[Politique de confidentialité](#)

## **Nous contacter**

Service client : 01 86 86 85 85

De 10h à 12h et de 14h a 17h

du lundi au vendredi

Assistance technique 24/7j

Numéro disponible sur votre sms de confirmation de réservation

[Envoyer un mail](#)

