

# MOBIZE

## CONDITIONS GENERALES DE LOCATION-PARTICULIERS

Version 3 au 01/07/2024

### 1. Informations générales

#### 1.1 Identité du loueur

La société MOBIZE, société par actions simplifiée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Versailles sous le numéro 915 150 460, dont le siège social se situe 26B rue des Fermettes, 78420 Carrières-sur-Seine, ci-après dénommée « Mobize » ou le « Loueur ».

La société Mobize peut être contactée pour toute information et notification à l'adresse : [contact@mobize.fr](mailto:contact@mobize.fr)

1.2 Les présentes conditions générales de location, ci-après dénommées « CGL », définissent les conditions dans lesquelles les Abonnés peuvent souscrire et utiliser les services proposés par Mobize. En souscrivant un contrat de location par abonnement, ci-après dénommé « Contrat », l'Abonné reconnaît avoir pris connaissance et accepter sans réserve les CGL Mobize.

Les présentes CGL sont complétées par le contrat individuel de location, lequel prévaut sur les CGL en cas de contradiction.

Mobize se réserve le droit d'apporter des modifications aux présentes CGL, notamment liées à l'évolution de la technique. Les modifications seront portées à la connaissance de l'Abonné trente (30) jours avant leur entrée en vigueur par une communication par courrier électronique et par affichage sur le Site [www.mobize.fr](http://www.mobize.fr) et s'appliqueront automatiquement aux contrats en cours. En cas de refus des modifications, l'Abonné est en droit de résilier le Contrat dans les quinze jours de la notification de la modification par Mobize, dans les conditions prévues à l'article 9.

### 2. Le service MOBIZE

Mobize est un service de location par abonnement de produits de mobilité électrique, notamment de vélos à assistance électrique, ci-après dénommés « Véhicules ».

L'abonnement au service est mensuel, avec ou sans engagement, dans les conditions prévues aux présentes CGL.

### 3. Inscription au service Mobize

### 3.1 Conditions d'accès au service de location

Le service Mobize est accessible sur internet via le Site [www.mobize.fr](http://www.mobize.fr) (ci-après dénommé « Site »).

Le service Mobize est proposé exclusivement aux personnes physiques âgées d'au moins 18 ans, en état physique et psychique de conduire un Véhicule et en capacité de conclure des contrats juridiquement contraignants.

Mobize ne pourra être tenue responsable des dommages causés en cas de déclaration erronée ou mensongère de l'Abonné.

Lors de l'inscription au service Mobize, il sera demandé à l'Abonné de justifier de son identité ainsi que de son adresse en communiquant une pièce d'identité en cours de validité et un justificatif de domicile de moins de 3 mois.

L'Abonné doit être en possession d'un numéro de compte en banque IBAN.

**Le Véhicule est uniquement destiné à l'Abonné pour son usage personnel. L'Abonné n'est pas autorisé à utiliser le Véhicule comme outil de travail, notamment pour des activités de livraison ou de transport de personne. Il pourra néanmoins faire usage du Véhicule sur le trajet domicile-travail.**

Mobize sera en droit de résilier sans délai le contrat en cas d'usage professionnel constaté (article 9).

### 3.2 Souscription

La souscription au service Mobize est réalisée en ligne, sur le Site [www.mobize.fr](http://www.mobize.fr).

Est disponible à la location par abonnement l'ensemble des Véhicules et accessoires sur le Site [www.mobize.fr](http://www.mobize.fr) dans la limite des stocks disponibles.

Pour souscrire au service, l'Abonné indique son département, sélectionne le Véhicule souhaité et les accessoires éventuellement sélectionnés, il choisit parmi les différentes formules d'abonnement disponibles. Il doit ensuite créer son compte gratuitement en renseignant, son nom, son prénom, sa date de naissance, l'adresse de livraison et de facturation, son numéro de téléphone, son adresse e-mail et créer son mot de passe. Il atteste également avoir souscrit un contrat d'assurance adéquat couvrant a minima sa responsabilité civile dans l'utilisation du Véhicule.

L'Abonné devra accepter les CGL en cochant la case « j'ai lu et j'accepte les conditions générales de location par abonnement ». Afin de valider sa commande, l'Abonné renseigne son moyen de paiement pour le paiement du premier mois d'abonnement et des mois suivants et clique sur le bouton « Je valide ma commande ».

L'Abonné accepte expressément de recevoir toutes notifications par courriel à l'adresse e-mail mentionnée lors de l'inscription.

L'Abonné s'engage à fournir des informations exactes, sincères et à jour.

L'Abonné s'engage à informer sans délai Mobize de toute modification concernant les informations fournies lors de la souscription. L'Abonné est seul responsable des conséquences de l'absence d'actualisation de ses informations personnelles et reconnaît expressément que la responsabilité de Mobize ne saurait être engagée en cas de déclarations erronées, incomplètes, obsolètes ou mensongères concernant les informations fournies.

### 3.3 Confirmation de l'Abonnement

A la suite de sa commande, l'Abonné reçoit une confirmation de Mobize.

A défaut de réception d'email de confirmation de commande dans les 48h, l'Abonné doit contacter Mobize aux coordonnées mentionnées à l'article 1.

En cas d'absence de toute ou partie des informations requises, Mobize se réserve le droit de mettre fin à l'abonnement et procédera au remboursement de la commande sous 15 jours maximum.

## 4. Livraison du Véhicule et démarrage de la location

La livraison du véhicule interviendra après paiement du premier loyer, signature du contrat individuel de location et la réception des éléments à fournir par l'Abonné.

La livraison du Véhicule interviendra au lieu convenu entre Mobize et l'Abonné.

Au moment de sa mise à disposition, le Véhicule est réputé être en bon état de fonctionnement et conforme à la réglementation en vigueur.

L'Abonné est le seul habilité à réceptionner son Véhicule lors de la livraison.

Le conseiller Mobize présentera à l'Abonné le Véhicule et les démarches nécessaires en cas de panne, d'accident ou de vol et rappellera les restrictions et consignes d'usage.

L'abonnement démarre le jour de livraison du Véhicule suite à la signature du contrat.

## 5. Durée de l'abonnement au service Mobize

La durée contractuelle de l'abonnement, ci-après dénommée « Période d'Abonnement », est convenue lors de l'inscription au service sur le Site.

Deux formules d'abonnements sont proposées :

- Abonnement Flex, souscrit pour une Période d'Abonnement d'un (1) mois ; il est automatiquement reconduit de mois en mois. L'Abonné peut demander à résilier ou modifier son abonnement à tout moment, avec un préavis de quatorze (14) jours avant la date de renouvellement mensuel.
- Abonnement Fid, souscrit pour une Période d'Abonnement de douze (12) mois ; il est automatiquement reconduit pour des périodes successives de douze (12) mois. L'Abonné peut demander à résilier ou modifier son abonnement à chaque renouvellement annuel, avec un préavis de trente (30) jours.

## 6. Propriété

Le Véhicule demeure la propriété exclusive de la société Mobize pendant toute la durée de la location.

L'Abonné s'interdit de sous-louer le Véhicule, de le prêter, de le céder, de le vendre ou d'en revendiquer la propriété. L'Abonné ne peut accorder un quelconque droit ou sûreté sur le Véhicule à une tierce personne.

En cas de vol, saisie ou toute autre dépossession, l'Abonné prévient immédiatement Mobize.

## 7. Tarification

Le tarif mensuel des abonnements Mobize est indiqué sur le Site ; aucun frais d'inscription n'est demandé à l'Abonné.

Tout mois de location entamé est intégralement dû, sauf exercice du droit prévu à l'article 11.

Le loyer inclut :

- La location mensuelle d'un Véhicule suivant le descriptif présent sur le Site.
- La location des éventuels accessoires suivant le descriptif présent sur le Site
- La livraison du Véhicule à l'adresse de l'Abonné ou dans un lieu convenu dans la limite des départements 75, 78, 92 et 95.
- Le service client disponible 5j/7 du lundi au vendredi de 10h à 19h.
- Les réparations liées à une utilisation normale du Véhicule, à l'adresse de l'Abonné ou dans un lieu convenu dans la limite des départements 75, 78, 92 et 95 et dans un délai de 24h après la demande de l'Abonné - voir condition en article 13.
- L'échange gratuit du Véhicule dans le cas où il ne peut pas être réparé sur place – voir conditions en article 14.2/14.3
- L'échange gratuit du Véhicule en cas de vol - voir conditions en article 14.1.
- Les frais de déplacement pour reprise du Véhicule à l'adresse de l'Abonné dans la limite des départements 75, 78, 92 et 95 en fin d'abonnement.

Sont exclus du loyer :

- Les frais de déplacement en cas de demande injustifiée – voir annexe 1
- Les frais de déplacement si l'Abonné ne se présente pas à un rendez-vous prévu avec un conseiller Mobize ou l'annule moins de trois heures avant – voir annexe 1
- Les frais de déplacement hors des départements 75, 78, 92 et 95 – voir annexe 1
- Le remplacement de clé endommagée ou perdue.
- L'assurance des dommages subis par l'Abonné ou causés aux tiers en lien avec l'utilisation du Véhicule ou le présent Abonnement.
- Les vols et dégradations survenus dans les conditions précisées en article 14

Mobize se réserve le droit de modifier les tarifs d'abonnement à l'issue de chaque Période d'Abonnement. L'Abonné sera averti de ces modifications par courrier électronique un (1) mois avant la date d'effet afin de lui permettre de résilier le contrat, le cas échéant, dans le préavis contractuel prévu à l'article 9.

## 8. Paiement

Le paiement du premier loyer est réalisé lors de la procédure d'abonnement.

La validation de l'abonnement et la livraison du Véhicule sont conditionnées au plein paiement du premier loyer et à la mise en place du paiement des loyers suivants selon les modalités prévues à l'article 4.

En cas de défaut de paiement à bonne date d'un seul loyer ou autres sommes dues, l'Abonnement sera résilié de plein droit quatorze (14) jours après l'envoi par courrier électronique d'une mise en demeure de payer restée sans effet. Les loyers resteront dus jusqu'à la date effective de restitution du Véhicule. Mobize se réserve le droit de confier le dossier à une agence de recouvrement.

Les factures de l'Abonné seront disponibles dans l'espace personnel de l'Abonné sur le site [www.mobize.fr](http://www.mobize.fr).

## 9. Résiliation de l'abonnement

### 9.1 Résiliation par l'Abonné

La demande de résiliation de l'abonnement doit être réalisée sur le Site [www.mobize.fr](http://www.mobize.fr) ou envoyée par courrier électronique à l'adresse [contact@mobize.fr](mailto:contact@mobize.fr).

Pour l'abonnement Flex, la demande de résiliation de l'abonnement doit être notifiée à Mobize au plus tard quatorze (14) jours avant la fin de la période d'engagement de l'Abonné. Pour l'abonnement Fid, la demande de résiliation de l'abonnement doit être notifiée à Mobize au plus tard trente (30) jours avant la fin de la période d'engagement de l'Abonné.

En cas de résiliation hors délai, les loyers resteront dus jusqu'au terme de la Période d'Abonnement.

A réception de la notification de résiliation, Mobize en confirmera la bonne réception et proposera à l'Abonné un rendez-vous pour la restitution du Véhicule et des accessoires éventuels.

Dans tous les cas, le paiement des loyers reste dû jusqu'à parfaite restitution du Véhicule (article 10), sauf justification de cas exceptionnels (Décès, Déménagement ou mutation hors des départements desservis, invalidité), auquel cas le contrat pourra être résilié sans préavis.

### 9.2 Résiliation par Mobize

Outre le non-paiement prévu à l'article 8, Mobize pourra résilier l'abonnement à tout moment, sous réserve d'un préavis de huit (8) jours, en cas de manquement de l'Abonné à ses obligations contractuelles, notamment, mais non exclusivement, en cas d'utilisation du Véhicule à des fins professionnelles ou de manquement aux règles d'entretien et d'utilisation du Véhicule.

Mobize pourra également résilier le contrat par notification par courriel quatorze (14) jours avant chaque date de renouvellement de Période d'Abonnement.

## 10. Rendez-vous de restitution

Le contrat prend fin le jour de la restitution effective du Véhicule au conseiller Mobize.

Dans ce cadre, l'Abonné devra remettre au conseiller Mobize, le Véhicule, sa batterie, son chargeur, l'ensemble des accessoires le cas échéant ainsi que les différentes clés (batterie, antivol, ...)

Si le jour de la restitution le Véhicule, sa batterie, son chargeur, l'ensemble des accessoires le cas échéant ainsi que les différentes clés (batterie, antivol, ...) ne sont pas remis au conseiller Mobize, ils seront alors considérés comme manquants et seront facturés à l'Abonné.

Un état des lieux du Véhicule et des accessoires sera réalisé par le conseiller Mobize en présence de l'Abonné le jour de la restitution.

L'Abonné est tenu d'informer le conseiller Mobize de tout dysfonctionnement technique.

Seule l'usure normale du Véhicule et des accessoires est incluse dans l'abonnement Mobize, à l'exception de toute usure ou dégradation liés à un usage anormal ou contraire aux règles fixées aux présentes conditions générales.

Les dégradations sont à la charge de l'Abonné et feront l'objet d'une facture spécifique – voir article 14.2/14.3.

## 11. Droit de rétractation

Durant les 14 premiers jours calendaire suivant la date de livraison du Véhicule, l'Abonné pourra exercer son droit de rétractation par courrier électronique à l'adresse suivante : [contact@mobize.fr](mailto:contact@mobize.fr)

Le Véhicule, sa batterie, chargeur de batterie, les accessoires le cas échéant, les clés devront être rendus par l'Abonné au plus tard dans les 14 jours à compter de la livraison du Véhicule. Il est de la responsabilité de l'Abonné de restituer son Véhicule dans les temps en se rendant sur rendez-vous au 1 rue Friant à Sartrouville (78500).

Mobize remboursera l'Abonné du montant du loyer payé par l'Abonné, déduction faite des sommes dues au prorata des jours d'utilisation, des sommes dues au titre d'éventuels dommages ou dégradations et des frais de livraison du Véhicule.

## 12. Responsabilité

Mobize s'engage à fournir un Véhicule en bon état général et en bon état de fonctionnement.

En l'absence de réserves émises par l'Abonné lors de la livraison du Véhicule et accessoires éventuels, ceux-ci sont réputés avoir été livrés conformes à la réglementation en vigueur, en bon état de fonctionnement et sans défaut.

Si l'Abonné a des doutes quant à la sécurité du Véhicule, il est tenu de prendre immédiatement contact avec Mobize.

L'Abonné s'engage à faire une utilisation normale et raisonnable du Véhicule, en conformité avec la réglementation applicable.

L'Abonné utilise le Véhicule à ses propres risques.

**L'Abonnement n'inclut pas d'assurance des dommages causés ou subis par l'Abonné en lien avec le Véhicule. Il appartient donc à l'Abonné de faire le nécessaire pour être couvert et, le cas échéant, être en conformité avec la réglementation.**

L'Abonné est seul responsable des dommages subis par lui-même ou des tiers consécutifs à l'utilisation du Véhicule, notamment en ce qui concerne les conséquences corporelles, matérielles et immatérielles

des accidents de toutes natures, sauf si ces dommages sont la faute d'une négligence grave ou d'une faute intentionnelle de Mobize. Dans tous les cas, la responsabilité de Mobize ne saurait couvrir les pertes de profits ou pertes d'opportunités que l'Abonné pourrait subir.

L'Abonné déclare être titulaire d'une assurance personnelle garantissant la responsabilité encourue envers les tiers à l'occasion de l'utilisation du Véhicule.

## 13. Entretien et interventions sur le Véhicule

### 13.1 Entretien courant

Tous les abonnements Mobize incluent un service d'entretien courant et de réparation liées à **l'utilisation normale** du Véhicule sur le lieu choisi par l'Abonné dans les départements 75, 78, 92 et 95.

Pour bénéficier de ce service l'Abonné doit formuler une demande d'intervention par courrier électronique à l'adresse [contact@mobize.fr](mailto:contact@mobize.fr) ou par WhatsApp au 0175932346.

En cas de problème technique, l'équipe Mobize fera au mieux pour proposer un rendez-vous dans les 24h suivant la demande d'intervention, sur les plages d'ouverture du service 10h – 19h du lundi au vendredi, hors jours fériés.

L'Abonné ne peut réclamer aucune indemnité ou compensation en cas de dépassement de ce délai.

Si le Véhicule ne peut pas être réparé sur place, Mobize se chargera de faire gratuitement l'échange du Véhicule, en fonction du stock disponible.

Il appartient à Mobize seule de qualifier la nature des réparations.

En outre, Mobize procède à un entretien obligatoire du Véhicule, en principe tous les 12 mois, au lieu convenu avec l'Abonné ; cet entretien pourra éventuellement entraîner une indisponibilité temporaire du Véhicule.

**Les dispositions de l'article 13.1 ne concernent que l'entretien et les réparations liés à une utilisation normale du Véhicule.**

Les frais d'entretien et de réparation liés à une utilisation anormale du Véhicule demeureront à la charge de l'Abonné (article 14).

### 13.2 Interventions sur le Véhicule

L'Abonné s'interdit d'intervenir directement ou faire intervenir un tiers sur le Véhicule sans l'accord préalable écrit de Mobize.

L'Abonné est toutefois autorisé à effectuer ou faire effectuer les opérations suivantes :

- Charger la batterie
- Régler la hauteur de la selle
- Régler la tension de la courroie\* (également inclus dans le service d'entretien courant)
- Changer une chambre à air en cas de crevaison\*(également inclus dans le service d'entretien courant)
- Utilisation d'une bombe anti crevaison en cas de crevaison

L'Abonné n'est autorisé à ajouter un siège bébé/enfant que s'il a souscrit l'option porte-bagage arrière. Dans ce cas, le choix et la compatibilité avec le porte bagage sont de sa responsabilité. L'assurance vol/casse comprise dans l'abonnement ne s'applique pas sur cet équipement.

## 14. Accidents, vols et dommages

14.1 L'Abonné respecte l'ensemble de la réglementation applicable au Véhicule, sur laquelle il indique être pleinement renseigné. Il est seul redevable des amendes et contraventions ou autres frais se rapportant à une utilisation anormale ou non conforme du Véhicule pendant toute la durée de la location.

L'Abonné prend les mesures nécessaires pour éviter tout vol ou dégradation du Véhicule ou de l'un des accessoires, notamment en le verrouillant à un point fixe à chaque arrêt et, si nécessaire, en retirant la batterie.

En cas d'accident, vol ou dégradation du Véhicule ou d'un accessoire, l'Abonné s'engage à le déclarer aux autorités de police compétentes et à le signaler à Mobize sous 24h ouvrées maximum en envoyant un courrier électronique à [contact@mobize.fr](mailto:contact@mobize.fr) ou par WhatsApp au 0175932346 en précisant son nom, prénom, description des circonstances du vol, lieu, date et heure et en joignant une copie du procès-verbal de déclaration de vol.

Pour chaque accident, vol, ou dommage, l'Abonné est redevable envers Mobize d'une franchise dont le montant est indiqué en Annexe 2.

### 41.2 Vol du Véhicule

Suite au paiement de la franchise et après analyse du dossier un rendez-vous sera fixé pour le remplacement du Véhicule dans la limite de 2 vols par an.

Si le Véhicule est retrouvé pendant la durée de l'abonnement, l'Abonné est remboursé de la franchise payée déduction faite d'un forfait récupération de 100 € et d'éventuels frais de réparation incombant à l'Abonné.

N'est pas couvert le vol ayant eu lieu dans les circonstances suivantes :

- Le vol du Véhicule s'il n'était pas attaché à un point fixe au moyen de l'antivol fourni.
- Le vol du Véhicule si le système d'alarme n'était pas activé.
- Le vol, si aucun signalement n'a été fait à Mobize par courrier électronique ou par WhatsApp dans les 24 heures ouvrées suivant la découverte du vol.
- Le vol, si aucune déclaration n'a été fait aux autorités de police compétentes par l'Abonné dans les 24 heures ouvrées suivant la découverte du vol.
- Le vol lorsque toutes les clés (antivols et batterie) n'ont pas été restituées.
- Le vol survenant alors que l'Abonné n'a pas réglé le prix de l'abonnement.
- Le vol survenant alors que l'Abonné a dépassé la limite annuelle de 2 vols.
- Le vol d'un accessoire y compris la batterie sans le vol du véhicule.

Dans les cas de vol non couverts cités ci-dessus, l'Abonné sera redevable de leur valeur – voir annexe



### 14.3 Dommage sur le Véhicule

En cas de dommage matériel sur le Véhicule, l'Abonné s'engage à le signaler à Mobize sous 48h ouvrées maximum par courrier électronique à l'adresse [contact@mobize.fr](mailto:contact@mobize.fr) ou par WhatsApp au 0175932346 en précisant son nom, prénom, description des circonstances du dommage, lieu date et heure et en joignant des photos des dégradations sur le Véhicule. Si les dommages sur le Véhicule résultent d'un acte de vandalisme une plainte doit être déposée par l'Abonné aux autorités de police compétentes sous 48h ouvrées.

En cas de dommage matériel, l'Abonné est redevable envers Mobize d'une franchise dont le montant correspond à 10% des frais de réparations avec un minimum de 50€.

Suite au paiement de la franchise et après analyse du dossier un rendez-vous sera fixé pour le remplacement ou la réparation du Véhicule dans la limite de 3 dommages par an.

Ne sont pris en charge les dommages d'ordre esthétique, ni les dommages ayant eu lieu dans les circonstances suivantes :

- Les dommages résultants d'un usage non autorisé comme par exemple le transport de marchandises ou la conduite sous l'emprise d'alcool, de drogue ou produits narcotiques
- Les dommages résultant d'un transport de biens ou de personnes dépassant le poids communiqué dans les spécifications du Véhicule ou de l'accessoire.
- Les dommages résultants d'un fait intentionnel de l'Abonné et/ou aggravés par la négligence de l'Abonné.
- Les dommages résultants d'une modification technique autre que celles effectuées par Mobize
- Les dégradations survenant alors que l'Abonné n'a pas réglé le prix de l'abonnement.
- Les dégradations survenant alors que l'Abonné a dépassé la limite annuelle de 3 dégradations

Dans les cas de dommages non couverts cités ci-dessus, l'Abonné sera redevable des frais de réparation, des coûts de remplacement des pièces ou accessoires manquants ou endommagés, de la perte de revenus de location, des frais de remorquage et d'immobilisation et/ou de la perte de valeur du Véhicule. Les tarifs indicatifs des pièces peuvent être demandés à Mobize.

## 15. Données personnelles

La manière dont nous protégeons vos données personnelles est expliquée sur la page « Mentions légales » sur le Site internet [www.mobize.fr](http://www.mobize.fr). Toute question ou remarque à ce propos peut être adressée à [contact@mobize.fr](mailto:contact@mobize.fr).

L'Abonné peut s'y référer afin de prendre connaissance de l'ensemble des informations relatives aux traitements avant la souscription à l'abonnement Mobize.

Les informations recueillies par Mobize sont enregistrées dans un fichier informatisé afin de gérer et exécuter l'abonnement souscrit par l'Abonné, en particulier :

Identité : civilité, nom, prénom, adresse, adresse de livraison, numéro de téléphone, adresse électronique, date de naissance, code interne de traitement permettant l'identification du client.

Données relatives à l'Abonnement : numéro de la transaction, détail de l'abonnement, données relatives au règlement des factures (règlements, impayés), entretien et réparation.

Données relatives aux moyens de paiement : numéro de carte bancaire, date de fin de validité de la carte bancaire.

La base légale de ces traitements est l'exécution du contrat de location.

Les données collectées pourront être communiquées à certains tiers, assureurs et sous-traitants, chargés notamment de l'entretien des Véhicules, du suivi commercial et comptable de l'Abonnement, de l'informatique.

- ✓ Les données nécessaires à la gestion de l'Abonnement sont conservées pendant toute la durée de l'Abonnement et dix (10) ans au titre des obligations comptables.
- ✓ Les données nécessaires à la réalisation des actions de fidélisation et à la prospection sont conservées pendant toute la durée de la relation commerciale et trois (3) ans à compter de la dernière restitution de Véhicule.
- ✓ Les données relatives aux moyens de paiement sont collectées lors de la transaction et sont immédiatement supprimées à l'issue de l'Abonnement après imputation le cas échéant de la facture de restitution.

En outre, Mobize peut équiper ses Véhicules d'un système de géolocalisation afin de faciliter la recherche en cas de vol. Le système n'a pas pour objet le suivi des déplacements de l'Abonné. Mobize n'aura accès aux données de géolocalisation qu'en cas de vol déclaré. Les données de géolocalisation sont conservées au maximum pendant la durée du contrat de location.

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

Pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez contacter : [contact@mobize.fr](mailto:contact@mobize.fr)

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier, demander leur effacement ou exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données par simple demande à l'adresse [contact@mobize.fr](mailto:contact@mobize.fr).

## 16. Réclamation

L'Abonné souhaitant faire une réclamation peut contacter le service client par courrier électronique à l'adresse [contact@mobize.fr](mailto:contact@mobize.fr)

## 17. Médiation

Si un désaccord persiste et sous réserve des conditions de recevabilité prévues par le code de la consommation, l'Abonné peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation. Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, Mobize a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : SAS CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION. En cas de litige, le consommateur pourra déposer sa réclamation sur

le site : <http://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM - MÉDIATION – CONSOMMATION 27, avenue de la Libération – 42400 SAINT-CHAMOND

## 18. Droit applicable

L'Abonnement et les Conditions Générales sont régis par le droit français.

Toute contestation relative à l'interprétation ou l'application de l'Abonnement et/ou des Conditions Générales relève de la compétence exclusive des tribunaux français, sans préjudice du droit du consommateur de porter le litige devant tribunal du lieu de la résidence du consommateur.

# ANNEXES

## Annexe 1 – Forfait déplacement

- Forfait déplacement injustifié ou annulé moins de trois heures avant : **36€/déplacement**
- Forfait déplacement en Ile-de-France en dehors des départements 75, 78, 92 et 95 : **75€/déplacement**
- Forfait déplacement hors Ile-de-France : **sur devis**

## Annexe 2 – Montant des franchises en cas de vol

Véhicule sans batterie : 10% du montant du Véhicule neuf

Véhicule avec batterie : 20% du montant du Véhicule neuf

Accessoire du véhicule : 10% du montant de l'accessoire neuf avec un minimum de 50€

## Annexe 3 – Grille tarifaire des vols non couverts

Véhicule : 100% du montant du Véhicule neuf

Accessoire du véhicule : 100% du montant de l'accessoire neuf avec un minimum de 50€