

Document :	CONDITIONS GÉNÉRALES RÉGULANT L'ACCÈS ET L'UTILISATION DU SERVICE DE MOBILITÉ PARTAGÉE DE VÉHICULES YEGO
Version :	Entrée en vigueur à la date du 01/03/2024
Langue et Pays d'application	Applicable en Espagne et en France - Disponible en Français, Espagnol, Anglais et Catalan.
Gestionnaire du Service :	En Espagne : YEGO URBAN MOBILITY, S.L. , société de nationalité espagnole titulaire du numéro d'identification fiscale B-66.785.767, ayant son siège Rue Ávila 138, 4 ^{ème} étage, 2 ^{ème} porte, 08018 Barcelone (Espagne), dûment constituée devant le notaire de Barcelone, Mme María de las Mercedes Martínez Parra le 23 mai 2016, sous le numéro 996 de son protocole, et enregistrée au registre du commerce de Barcelone au volume 45402, folio 93, page B-486579. En France: YEGO URBAN MOBILITY FRANCE, S.A.S. , Société par actions simplifiée à associé unique – Capital social de 3.000,00 Euros – Siège situé au 122, rue Amelot, 75011 Paris – 878 307 248 R.C.S. Paris- N° TVA intracommunautaire FR79878307248.
Contact- Section VIII	info@rideyego.com / Chat du Service Client de l'Application / Adresse postale du siège.

I.	DÉFINITIONS ET OBJET	5
1.1	Définitions	5
1.2	Objet	6
1.3	Description Générale du Service	7
II.	L'UTILISATION DE LA APP	9
2.1.	Inscription et création d'un compte d'Utilisateur/trice	9
2.1.1.	Les informations requises	9
2.1.2.	La véracité et l'actualisation des informations fournies	10
2.1.3.	Le caractère personnel et unique de chaque compte	10
2.1.4.	Droit de suppression, blocage ou refus de compte par YEGO	11
2.2.	Les règles d'utilisation de l'Application et la Licence	11
2.2.1.	Avoir créé son compte personnel d'Utilisateur/trice	11
2.2.2.	Être majeur	12
2.2.3.	Respecter les conditions de la Licence d'utilisation de l'Application YEGO	12
2.3.	Résiliation et suppression du compte d'Utilisateur/trice	15
2.3.1.	Principe général	15
2.3.2.	Procédure de résiliation et d'effacement des données personnelles associées	16
III.	LES VÉHICULES ET LEUR USAGE	17
3.1.	Obligations applicables à tout véhicule	17
3.1.1.	Le respect de la réglementation applicable en matière de circulation et d'usages interdits	17
3.1.2.	L'interdiction de céder le véhicule loué à un tiers	19
3.1.3.	L'entretien du véhicule et l'obligation de signaler tout dommage ou incident.	19
3.2.	Stationnement	21
3.2.1.	Le respect des Règles de stationnement applicables	21
3.2.2.	Le respect des Zones géographiques de Service	21
3.2.3.	Le respect de la procédure de finalisation du Service	22
3.3.	Régime Général de responsabilité	25
3.3.1.	Principe de responsabilité pour les dommages imputables à l'Utilisateur/trice	25
3.3.2.	Nature, quantification et incidence des dommages	25
3.3.3.	Principe de responsabilité pour les dommages imputables à YEGO	27

3.4. Le Scooter	28
3.4.1. Description du Scooter et de ses accessoires.....	28
3.4.2. Le permis de conduire obligatoire.....	29
3.4.3. Passagers et passagères mineur.e.s sur les Scooters	30
3.4.4. L'assurance associée à l'utilisation des Scooters	31
3.5. La Bicyclette et la Trottinette	36
3.5.1. Description de la Bicyclette et de ses accessoires.....	36
3.5.2. Description de la Trottinette et de ses accessoires.....	36
3.5.3. L'obligation d'ancrage	37
3.5.4. L'interdiction de transporter des passagers et le port du casque recommandé	37
3.5.5. L'assurance associée à l'utilisation des Bicyclettes et Trottinettes	38
IV. LA TARIFICATION	39
4.1. Le caractère gratuit de l'inscription et du temps de préparation	39
4.2. Le Prix à la minute	39
4.2.2. La Réservation	40
4.2.3. Le Trajet.....	40
4.2.4. La Pause.....	40
4.3. Les Packs et les Plans	41
4.3.1. Les Packs.....	41
4.3.2. Les Plans	42
4.4. Les Tarifs Solidaires	44
4.5. Les offres, promotions et programmes	44
4.5.1. Les offres ponctuelles, promotions et cadeaux	44
4.5.2. Le programme de fidélité – YMC.....	46
4.5.3. Le programme de relocalisation des véhicules	48
4.5.4. Les programmes de formation et leçons de conduite	49
V. FACTURATION ET MODES DE PAIEMENT	50
5.1. Les cartes de crédit ou de débit comme moyen de paiement	50
5.2. Les modalités de paiement	51
5.3. Facturation	51
VI. PROCÉDURE EN CAS D'ACCIDENT, DE VANDALISME OU DE VOL	52
6.1. Les accidents ou actes de vandalisme	52
6.2. Le vol du véhicule et/ou de ses accessoires	52

6.3.	Pénalités liées aux accidents, au vandalisme ou au vol	53
VII.	PROCÉDURE EN CAS D'AMENDE	53
7.1.	Traitement des amendes et services de fourrière	53
7.1.1.	Principe général de responsabilité et pénalités applicables par YEGO	53
7.1.2.	Procédure applicable en cas d'amende avec enlèvement par fourrière	54
7.1.3.	Procédure applicable en cas d'amende sans fourrière	54
7.2.	Les retards de paiement et les réclamations de créances impayées	56
7.3.	Pénalités économiques en cas de non-respect des CG	56
VIII.	CONTACT ET SERVICE CLIENT	57
IX.	DISPOSITIONS GÉNÉRALES	58
9.1.	Modifications des CG.....	58
9.2.	Séparabilité.....	58
9.3.	Référence à la Politique de Confidentialité.....	58
9.4.	Langues	58
9.5.	Juridiction et Loi Applicable	59

Modifications introduites - vs version entrée en vigueur au 01/06/2023- Marquées en couleur (à l'exception des modifications de structure, formatage et clarifications).

I. DÉFINITIONS ET OBJET

1.1 Définitions

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

Terme	Définitions
“Conditions Générales” ou “CG”	Le contenu du présent document.
“YEGO”, le “Gestionnaire du Service” ou la “Société”	<p>Pour l’Espagne, l’entité commerciale dénommée YEGO URBAN MOBILITY, S.L., dont le siège social se trouve à Barcelone, Rue Ávila 138, 4^{ème} étage 2^{ème} porte, 08018 Barcelone (Espagne), et dont le numéro d'identification fiscale est B-66785767.</p> <p>Pour la France, à Paris et Toulouse, YEGO URBAN MOBILITY FRANCE, S.A.S., Société par actions simplifiée à associé unique – Capital social de 3.000,00 Euros – Siège situé au 122, rue Amelot, 75011 Paris – 878 307 248 R.C.S. Paris- N° TVA intracommunautaire FR79878307248</p>
“Utilisateur/trice”	Toute personne physique ayant sollicité la prestation d'un Service à YEGO.
“Application de YEGO” ou “Application”	Application mobile téléchargeable sur smartphones, détenue par YEGO, qui permet de solliciter des Services auprès de la Société.
“Page Web YEGO”	https://www.rideyego.com/
“Service”	Mise à disposition et location d'une flotte de véhicules électriques partagés sans conducteur dans une zone géographique déterminée via une application mobile.
“Véhicule(s)”	Véhicule(s) pour le transport de personnes sans chauffeur, mis à disposition par YEGO, comprenant à titre illustratif des motocyclettes (ou scooters), bicyclettes et/ou trottinettes en fonction de la zone géographique.

“compte d’Utilisateur/trice” « compte »	ou	Le compte Utilisateur/trice est l'espace personnel et le profil que tout Utilisateur/trice devra créer au sein de l'Application YEGO afin d'utiliser le Service, dont la procédure de création est décrite à la Section 2.1. ci-dessous.
“Adresse Email YEGO”		info@rideyego.com
“Licence d’utilisation”		Licence d'utilisation de l'Application YEGO accordée à l'Utilisateur/trice pour la fourniture des Services et régulée à la Section 2.2.3. des présentes CG.

1.2 Objet

1.2.1. Le présent document contient les Conditions Générales (dorénavant, "CG") qui régissent la relation contractuelle existante entre YEGO et tout/e Utilisateur/trice, qui s'est inscrit à l'Application, et qui à tout moment utilise le Service YEGO.

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

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

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

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

1.2.4. Le fait de ne pas utiliser le Service pendant une certaine période n'implique pas la

perte de validité des présentes CG qui resteront applicables, sauf (i) dans l'hypothèse où l'Utilisateur/trice déclare expressément se désinscrire de l'Application YEGO avec une suppression définitive de son compte, conformément aux dispositions de la Section 2.3. ci-dessous ; ou (ii) la modification des CG conformément à la Section 1.2.5 suivante.

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

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

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

- *Annexe I.- (Prix par ville et par véhicule),*
- *Annexe II.- (Tableau des dommages et pénalités),*
- *Annexe III.- (Guide pour la gestion des accidents et photos de fin de trajet),*
- *Annexe IV.- (Liste des offres obligatoires de formation)*

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

1.3 Description Générale du Service

1.3.1. Service et inscription

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

En s'inscrivant dans l'application YEGO, l'Utilisateur/trice fera partie d'un collectif d'Utilisateur/trices des véhicules YEGO, ce qui lui permettra d'utiliser n'importe quel

véhicule de la flotte YEGO disponible au moment de la réservation, utilisant ainsi ponctuellement des Services de location de véhicules sans chauffeur.

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

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

1.3.2. Véhicules

- 1.3.2.1. YEGO offre l'accès à différents types de véhicules électriques en fonction des villes où elle opère, mais elle ne garantit pas à ses Utilisateur/trices la disponibilité d'un nombre ou d'un type spécifique de véhicules. Le nombre et le type de véhicules varieront en fonction du territoire, de la législation applicable, ainsi que de l'utilisation des véhicules à un moment donné par le collectif d'Utilisateur/trices dans son ensemble.

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

- 1.3.2.2. Les règles applicables à la location et à l'utilisation des véhicules de YEGO varient en fonction du type de véhicule et de la législation applicable au véhicule, comme le reflètent les présentes CG.
- 1.3.2.3. Les types de véhicules disponibles, ainsi que les villes où YEGO opère peuvent être consultés à chaque instant dans l'Application, sur la Page Web YEGO, ainsi qu'à l'Annexe I.- (Prix par villes et véhicules) des présentes CG.

1.3.3. Disponibilité

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

de maintenance ou la résolution d'incidents techniques dans l'Application et/ou dans la flotte de véhicules, et/ou (iv) en exécution d'une norme applicable ou mise en demeure de toute autorité compétente.

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

II. L'UTILISATION DE LA APP

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

2.1.1. Les informations requises

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

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

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

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

2.1.1.4. L'Application YEGO permet aux Utilisateur/trices, s'ils le souhaitent, de créer un compte, en utilisant les données déjà enregistrées par eux dans d'autres applications

Apple et Google, conformément aux conditions de service appliquées par ces tierces entités.

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

2.1.2. La véracité et l'actualisation des informations fournies

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

2.1.2.2. Le permis de conduire fourni par l'Utilisateur/trice pour utiliser les véhicules qui le requièrent, outre le respect des dispositions de la Section 3.3.2. ci-dessous, doit être en vigueur, valide et ne faire l'objet d'aucune situation de suspension, de révocation ou de retrait.

2.1.2.3. De même, la carte nationale d'identité ou document analogue fourni à YEGO doit être valide et non expiré.

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

2.1.2.5. Sans préjudice de l'obligation de l'Utilisateur/trice de mettre à jour ses données, YEGO se réserve le droit de demander de manière ponctuelle ou périodique aux Utilisateurs/trices une mise à jour des données fournies lors de l'inscription à l'Application YEGO, afin de vérifier la mise à jour et la véracité de celles-ci. En cas de refus de l'Utilisateur/trice de se conformer à la demande faite à cet égard, YEGO pourra notamment bloquer, supprimer le compte de l'Utilisateur/trice en question ou encore appliquer la pénalité prévue à cet effet dans l'Annexe II.- (Tableau des dommages et pénalités) si le manquement a lieu dans le cadre d'une procédure administrative de sanction.

2.1.3. Le caractère personnel et unique de chaque compte

2.1.3.1. Chaque compte d'Utilisateur/trice est personnel et unique. Les données d'accès à ce compte sont personnelles et intransmissibles.

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

préalablement procédé à l'effacement définitif du compte initial. De même, il est expressément interdit à l'Utilisateur/trice de céder l'utilisation de son compte à un tiers, que soit en communiquant ses codes d'accès au compte, en sollicitant un Service en son nom, ou encore en permettant à un tiers d'utiliser le véhicule loué par l'Utilisateur/trice.

2.1.3.3. Tout Service sollicité par le biais d'un compte est réputé avoir été sollicité par l'Utilisateur/trice titulaire de ce compte, ce dernier étant responsable envers YEGO en cas de non-respect et d'utilisation du véhicule par un tiers.

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

2.1.4. Droit de suppression, blocage ou refus de compte par YEGO

2.1.4.1. YEGO se réserve le droit de bloquer, de supprimer ou de refuser la création de tout compte d'Utilisateur/trice, et notamment en cas de : (i) détection (ou des indices) de falsifications ou erreurs dans les données fournies par l'Utilisateur/trice quelle qu'en soit la raison (manipulation, obsolescence, erreur, etc.), (ii) utilisation du compte d'un Utilisateur/trice par un tiers, même s'il s'agit d'un proche de l'Utilisateur/trice ou que l'Utilisateur/trice a consenti à cette utilisation, (iii) infractions au code de la route applicable, y compris aux règles de stationnement, (iv) détection de comportement inappropriés de l'Utilisateur/trice (insultes, chantage, harcèlement, abus de service, etc.) ; (v) violation des présentes CG, ou (vi) si YEGO y est invitée par une autorité compétente.

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

2.2. **Les règles d'utilisation de l'Application et la Licence**

Sous réserve des règles d'utilisation des différents véhicules selon leur typologie propre qui sont détaillées ci-après dans les présentes CG, l'utilisation de l'Application YEGO est soumise au respect de certaines règles par l'Utilisateur/trice, à savoir :

2.2.1. Avoir créé son compte personnel d'Utilisateur/trice

2.2.1.1. Indépendamment du Service de YEGO désiré, la condition préalable impérative est que l'Utilisateur/trice ait activé un compte d'Utilisateur/trice unique dans

l'Application YEGO au moment de la prestation dudit Service, qui soit conforme aux présentes CG.

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

2.2.2. Être majeur

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

2.2.2.2. En ce qui concerne les personnes morales, elles ne peuvent contracter des Services auprès de YEGO que conformément aux dispositions des conditions générales de YEGO Business. Lesdites Conditions générales reflètent les conditions spécifiques applicables à toute personne morale souhaitant utiliser les Services YEGO, étant entendu que l'exigence reste que le conducteur ou la conductrice de tout véhicule YEGO soit titulaire d'un compte personnel d'Utilisateur/trice et majeur/e (c'est-à-dire enregistré/e en tant qu'Utilisateur/trice individuel/le et non par le biais d'un compte détenu par la personne morale).

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

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

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

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

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

- (i) L'Utilisateur/trice s'engage à utiliser l'Application YEGO sans se livrer à des actions illégales ou illicites, ou contraires aux dispositions des présentes CG;
- (ii) L'Utilisateur/trice s'engage à ne pas endommager, désactiver, surcharger ou détériorer l'Application YEGO ou empêcher l'utilisation normale ou la jouissance de l'Application YEGO par d'autres Utilisateur/trices;
- (iii) L'Utilisateur/trice ne tentera pas de violer les niveaux d'accès, de manipuler incorrectement les données, de dupliquer ou d'exporter les données ou informations protégées par des droits de propriété intellectuelle ou d'autres droits, d'accéder à des zones restreintes des systèmes informatiques de YEGO ou de tiers, ou d'introduire des programmes, des virus ou tout autre dispositif ou code produisant ou pouvant produire des modifications dans l'Application de YEGO ou de tiers;
- (iv) L'Utilisateur/trice ne doit pas désassembler, décompiler ou appliquer d'autres procédures à l'Application YEGO afin de découvrir le code source de l'Application YEGO;
- (v) L'Utilisateur/trice renonce à reproduire l'Application YEGO en totalité ou en partie;
- (vi) en aucun cas, l'Utilisateur/trice ne supprimera les mentions de droits d'auteur, de marques ou autres mentions de propriété industrielle et intellectuelle qui attestent de la propriété exclusive de YEGO sur tout ou partie de l'Application YEGO à laquelle l'Utilisateur/trice peut avoir accès, ou sur la documentation ou les informations de propriété exclusive de YEGO;
- (vii) L'Utilisateur/trice ne pourra ni modifier ni altérer l'Application YEGO de quelque manière ou par quelque moyen que ce soit et ne pourra donc pas développer des travaux dérivés ou des modifications de celle-ci;
- (viii) L'Utilisateur/trice ne peut céder ou transférer à des tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits inclus dans la présente Licence d'Utilisation, ni en permettre l'utilisation à des tiers, étant définitivement interdit d'utiliser l'Application YEGO à d'autres fins que la satisfaction exclusive de ses propres besoins, dans le cadre de la fourniture des Services YEGO et de l'utilisation pour laquelle elle est définie; et ne peut pas, notamment, louer, prêter, vendre ou accorder une sous-licence de l'Application YEGO ou accomplir des actes qui impliquent une violation du devoir de protection des biens appartenant à YEGO ou à des tiers;
- (ix) L'Utilisateur/trice ne peut introduire, stocker ou diffuser, dans ou à partir de l'Application YEGO, aucune information ou matériel pouvant être diffamatoire, calomnieux, obscène, menaçant, xénophobe, incitant à la violence, à la discrimination pour des raisons de race, de sexe, d'idéologie, de religion ou portant atteinte de quelque manière que ce soit à la morale, à l'ordre public, aux droits fondamentaux, aux libertés publiques, à l'honneur, à la vie privée ou à l'image de tiers et, en général, à la réglementation en vigueur.
- (x) L'Utilisateur/trice conservera et utilisera l'Application YEGO de manière appropriée et prudente, conformément aux conseils et instructions émis par YEGO à chaque instant.

- 2.2.3.5. Dans la mesure où la loi applicable le permet, l'Application YEGO est fournie "telle quelle", avec ses défauts et sans garantie de performance ou de quelque nature que ce soit. Son utilisation se fait aux seuls risques de l'Utilisateur/trice, qui assume tous les risques quant à la qualité satisfaisante et aux performances de rendement.
- 2.2.3.6. YEGO n'est pas liée par des engagements ou des promesses faites par des personnes extérieures à YEGO, ni par des attentes erronées concernant la fonctionnalité de l'Application YEGO. Dans le cas où l'Utilisateur/trice détecte des erreurs, il doit en informer YEGO.
- 2.2.3.7. En aucun cas, YEGO ne sera responsable envers l'Utilisateur/trice ou un tiers de tout dommage résultant de la défaillance ou du dysfonctionnement de l'Application YEGO. YEGO ne garantit pas que l'Application YEGO répondra à ses attentes, que le fonctionnement sera ininterrompu ou exempt d'erreurs, que l'Application YEGO pourra interagir ou être compatible avec des applications ou des appareils tiers, ou que toute erreur sera corrigée. Aucun conseil oral ou écrit donné par YEGO ou un représentant autorisé ne sera considéré comme une garantie.
- 2.2.3.8. L'Utilisateur/trice reconnaît que l'Application YEGO fournie peut contenir des défauts et des erreurs, et que toute utilisation de l'Application YEGO par l'Utilisateur/trice se réalisera sous sa propre responsabilité et à ses seuls risques. Dans la mesure où la loi applicable le permet, YEGO décline toute garantie, expresse, tacites ou légale, y compris, les garanties implicites de titre, de non-violation des droits de tiers, ou d'adéquation à un usage particulier. Il est possible que la loi applicable n'autorise pas l'exclusion ou la limitation des dommages accessoires ou indirects, de sorte que la limitation ou l'exclusion ci-dessus peut ne pas s'appliquer à l'Utilisateur/trice.
- 2.2.3.9. YEGO ne sera pas responsable des interruptions de l'Application YEGO dues à des cas de force majeure ou à des circonstances indépendantes de sa volonté. YEGO peut interrompre temporairement l'accès pour des mesures de sécurité, ou de restructuration des ressources informatiques, afin d'améliorer l'Application.
- 2.2.3.10. YEGO ne sera en aucun cas responsable envers les Utilisateur/trices des dommages personnels et/ou matériels, des pannes ou erreurs informatiques, de la perte d'informations ou de données, de la non-livraison ou de la livraison erronée de données qui pourraient survenir lors de l'utilisation de l'Application. YEGO n'est pas non plus responsable des dommages qui peuvent résulter de circonstances aléatoires, causées entre autres par hardware ou d'autres programmes informatiques, ainsi que des erreurs de calcul ou d'autres erreurs impossibles à détecter dans des conditions normales de simulation et de toute autre erreur sur laquelle repose une fonctionnalité de l'Application YEGO.
- 2.2.3.11. L'utilisation par l'Utilisateur/trice de l'Application YEGO n'implique pas l'acceptation, l'approbation et/ou la connaissance par YEGO de l'utilisation qui en est faite, puisque YEGO fournit uniquement l'Application pour l'utilisation correcte de celle-ci, conformément aux dispositions des CG, et de la législation applicable.

- 2.2.3.12. YEGO coopérera, si cela est exigé par une décision de justice ou par les autorités compétentes, à l'identification des personnes responsables de ces utilisations qui violent la Loi.
- 2.2.3.13. L'Utilisateur/trice n'a aucun droit de réclamer une quelconque indemnisation (directe ou indirecte) pour les interruptions temporaires ou la suspension permanente de l'Application YEGO ou des services/fonctions supplémentaires ou de tout type de contenu, produit ou service qui y est proposé, et YEGO décline toute responsabilité, que les interruptions ou suspensions soient dues à des causes propres ou de tiers.
- 2.2.3.14. En aucun cas, la responsabilité de YEGO ne pourra excéder le montant total payé par l'Utilisateur/trice pour la fourniture des Services par le biais de l'Application. Dans le cas où la loi applicable ne permettrait pas l'exclusion de la responsabilité pour les dommages indirects ou fortuits, la responsabilité de YEGO sera limitée à l'extension minimale des garanties et de la responsabilité permise par la loi.
- 2.2.3.15. L'Utilisateur/trice accepte que, si la loi applicable le permet, YEGO ne soit pas responsable des dommages ou pertes subis par l'Utilisateur/trice en raison du mauvais fonctionnement de l'Application YEGO. YEGO ne peut en aucun cas être tenue responsable de tout dommage exceptionnel, indirect, punitif ou consécutif lié à l'utilisation de l'Application YEGO. Aucune disposition des présentes CG ne limite ou n'exclut la responsabilité de YEGO en cas de négligence grave ou de faute intentionnelle de la part de YEGO.

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

2.3.1. Principe général

- 2.3.1.1. La relation contractuelle entre l'Utilisateur/trice et YEGO est d'une durée indéterminée, cependant, chacune des parties peut y mettre fin à tout moment.
- 2.3.1.2. L'Utilisateur/trice peut résilier son compte dans l'Application YEGO à tout moment, librement et indépendamment du motif de sa décision, en appliquant dans ce cas le processus détaillé à la Section 2.3.2. ci-dessous.
- 2.3.1.3. YEGO peut décider de mettre fin ou de suspendre la relation contractuelle en supprimant ou en suspendant temporairement un compte d'Utilisateur/trice dans les cas où l'Utilisateur/trice a enfreint (ou est raisonnablement soupçonné d'avoir enfreint), les dispositions contenues dans les présentes CG.
- 2.3.1.4. En cas de suppression définitive du compte de l'Utilisateur/trice sur l'Application YEGO, l'Utilisateur/trice ne sera plus considéré comme tel et l'accès au Service sera désactivé. Le contrat dont les présentes CG font partie, et toute relation qui en découle, cessera de produire ses effets et d'être valable entre l'Utilisateur/trice et YEGO.

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

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

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

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

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

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

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

2.3.2.6. Les données personnelles associées à un compte d'Utilisateur/trice après la suppression définitive de ce compte seront conservées pendant la durée et aux fins nécessaires, conformément aux dispositions de la Politique de Confidentialité de YEGO. Il est rappelé à ce stade que, conformément à ladite Politique de confidentialité, les données personnelles associées à un compte d'Utilisateur/trice supprimé seront conservées et traitées par YEGO dans la mesure et pour la durée strictement nécessaire au respect des obligations légales imposées à YEGO, et jusqu'à l'expiration desdites obligations.

III. LES VÉHICULES ET LEUR USAGE

3.1. Obligations applicables à tout véhicule

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

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

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

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

3.1.1.4. Les utilisations suivantes sont expressément interdites :

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

- 3.1.1.5. Il est expressément interdit à l'Utilisateur/trice de céder, louer, vendre ou mettre en gage de quelque manière que ce soit le véhicule, l'accès personnel à l'application YEGO, les équipements, outils et/ou accessoires du véhicule et/ou toute partie ou pièce de celui-ci ; ou de traiter ce qui précède d'une manière qu'il cause ou non un préjudice à YEGO.
- 3.1.1.6. L'Utilisateur/trice a l'obligation d'arrêter le véhicule dans les plus brefs délais lorsque, alors que le véhicule est en mouvement, l'un des témoins lumineux ou sonores qui détectent une anomalie dans son fonctionnement s'allument.
- 3.1.1.7. Dans le cadre de la fourniture de ses Services par le biais de l'Application, YEGO s'efforce de promouvoir le respect des règles du code de la route et de la circulation, et la prise de conscience des risques associés à la conduite par l'Utilisateur/trice. Toutefois, l'Utilisateur/trice est seul responsable de la connaissance et du respect de toutes les règles de circulation et du code de la route applicables à tout moment et zone géographique, et de la conduite prudente des véhicules. Inciter ses Utilisateurs/trices à respecter les règles de sécurité routière, mais également les principes de courtoisie nécessaires au partage paisible des espaces publics reste une priorité pour YEGO, et YEGO se réserve le droit de communiquer à l'Utilisateurs/trice à tout moment des rappels des règles applicables en la matière ou de l'informer de l'évolution de la réglementation en vigueur que ce soit par courrier électronique ou via l'Application YEGO.
- 3.1.1.8. En particulier, l'Utilisateur/trice s'engage à ne pas garer le véhicule sur un espace qui n'est pas spécifiquement prévu à cet effet, et s'engage également à respecter toute signalisation ou indication, permanente ou temporaire, présente sur l'espace public et réglementant le stationnement.
- 3.1.1.9. L'Utilisateur/trice est tenu de vérifier qu'il n'existe aucune interdiction temporaire (par exemple, travaux routiers, marchés, opérations de lavage de la chaussée, etc.) dans la zone de stationnement, ou que la zone où le véhicule sera stationné à la fin du Service est adaptée à celui-ci.
- 3.1.1.10. Il est interdit à l'Utilisateur/trice de mettre fin au Service si une interdiction temporaire de stationnement commence dans moins de quarante-huit heures (48h) (par exemple, si l'interdiction de stationnement commence le mardi à 09h00, l'Utilisateur/trice est autorisé/e à stationner jusqu'à 09h00 le dimanche précédent).
- 3.1.1.11. Si le véhicule est enlevé par la fourrière municipale pendant le Service, ou après l'avoir terminé dans une zone non adaptée au stationnement (tels que : sortie de garage, espaces vélos, zones bleues ou vertes, trottoirs où le stationnement n'est pas autorisé ou zones non adaptées à cet effet, etc.), l'Utilisateur/trice sera responsable de la pénalité correspondante, ainsi que des frais qui en découlent conformément à la Section 7.1.2. ci-dessous. L'Utilisateur/trice déclare connaître les règles applicables en matière de stationnement propre à la ville dans laquelle il / elle utilise le Service,

sachant que celles-ci varient d'une ville à l'autre et s'engage à les respecter à tout moment.

3.1.1.12. Toute sanction ou amende qui pourrait être imposée par les autorités compétentes à l'Utilisateur/trice pour son utilisation des véhicules YEGO sera de la seule responsabilité de l'Utilisateur/trice, et ce dernier s'abstiendra de réclamer à YEGO le paiement de toute sanction économique ainsi imposée, que la sanction ait été notifiée à l'Utilisateur/trice ou à YEGO, que ce soit pendant ou après la fourniture du Service.

3.1.1.13. La procédure de gestion, et l'application des sanctions correspondantes, en cas d'amende ou de sanction imputable à l'Utilisateur/trice sont détaillées dans la Section VII ci-dessous. En cas de récidive, à savoir de manquements répétés de l'Utilisateur/trice aux règles de sécurité routière et en particulier de stationnement, YEGO se réserve le droit d'exclure l'Utilisateur/trice du Service en procédant à la suppression de son compte conformément aux dispositions de la Section 2.1.4 des présentes CG.

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

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

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

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

3.1.3.1. L'Utilisateur/trice doit utiliser et prendre soin des véhicules et de leurs accessoires avec la diligence requise, comme si ces derniers lui appartenaient, tel un bon père de famille.

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

3.1.3.3. Lors de la souscription d'un Service par le biais de l'Application et avant de commencer un quelconque trajet avec un véhicule, l'Utilisateur/trice vérifiera l'état de ce véhicule, et s'engage à notifier à YEGO sur le moment, et dans tous les cas avant de commencer

le trajet, tout incidence et/ou dommage visible du véhicule ou de ses accessoires (y compris l'absence de ceux-ci), par écrit par le biais du Service de Chat Client de l'Application YEGO ou par courriel à l'Adresse E-mail YEGO. A titre d'exemple et de manière non exhaustive, les incidents et/ou les dommages visés ici sont ceux visibles ou constatables de la carrosserie, roues, casques, les feux défectueux, défauts de fermeture du coffre, du casque ou du support de téléphone portable, absence de casque(s) ou d'autres accessoires dont notamment les potentiels gants mis à disposition, véhicule et/ou accessoires en mauvais état d'entretien et/ou de propreté, etc. YEGO n'est pas responsable de la perte ou de la casse des effets personnels des Utilisateurs/trices pouvant résulter d'une mauvaise utilisation, ou de l'utilisation d'un accessoire cassé, comme la perte ou la casse d'un téléphone portable placé dans un support intégré au Véhicule.

- 3.1.3.4. Il est strictement interdit à l'Utilisateur/trice d'utiliser un véhicule présentant des incidents et/ou détériorations visibles pouvant présenter un risque pour la sécurité de l'Utilisateur/trice, ou d'utiliser un accessoire présentant un défaut visible, en mettant l'accent sur tout absence et/ou défaut ou casse pouvant être présent dans les supports de téléphone portable mis à disposition en fonction du véhicule. L'Utilisateur/trice est seul/e responsable des conséquences pouvant résulter de son utilisation du véhicule et de ses accessoires s'ils présentent avant le début du Service incidents (y compris l'absence de l'un des casques ou autres accessoires) et/ou des défauts visibles.
- 3.1.3.5. Dans le cas où l'Utilisateur/trice ne signalerait pas un incident et/ou dommage visible concret sur le véhicule et/ou ses accessoires par le biais de l'Application YEGO avant le démarrage du Service, l'absence de dommage au début du trajet sera présumée, et par conséquent tout incident et/ou dommage constaté sur le véhicule à la fin du Service pourra être imputé à l'Utilisateur/trice.
- 3.1.3.6. Il existe une obligation générale d'information de tout incident et/ou dommage avant le début du Service, ainsi que de tout incident pouvant survenir lors de la fourniture du Service (vol, accident, perte, casse, bruit anormal du véhicule, etc.), que l'Utilisateur/trice assume envers YEGO. Sauf indication contraire dans les présentes CG applicable à un cas spécifique, l'obligation d'information et de notification doit être remplie immédiatement avant le début du trajet, ou à la fin du trajet en ce qui concerne les incidents survenus pendant la fourniture du Service.
- 3.1.3.7. La communication du défaut ou de l'incident peut se faire via le Chat du Service Client dans l'Application YEGO ou par courriel à l'Adresse E-mail YEGO. Cette obligation assumée par l'Utilisateur/trice est considérée comme essentielle. Dans le cas où, pour quelque raison que ce soit, l'incident ne peut être communiqué via le Chat du Service Client, l'Utilisateur/trice s'engage à envoyer un courrier électronique à YEGO en utilisant l'Adresse Email YEGO. Dans le cas où ce serait le Chat du Service Client qui contacterait l'Utilisateur/trice dans le cadre de la détection de tout incident et/ou défaut, l'Utilisateur/trice se devra de lui répondre dans un délai maximum de 10 jours,

à défaut de quoi ce dernier serait tenu responsable des conséquences du défaut ou de l'incident et YEGO pourra lui facturer les frais correspondants.

- 3.1.3.8. S'il existe des cas de Force Majeure qui empêchent objectivement l'Utilisateur/trice de se conformer à son obligation de fournir des informations dans les délais prévus par les présentes CG, l'Utilisateur/trice devra le faire dans les plus brefs délais, à compter de la fin de la cause de Force Majeure qui justifie le retard.
- 3.1.3.9. Aucun frais ne sera accepté au nom d'une société d'assistance routière tierce, sauf autorisation expresse de YEGO.
- 3.1.3.10. Il est conseillé à l'Utilisateur/trice de vérifier, au moment de souscrire le Service, si l'autonomie de la batterie à ce moment précis est suffisante pour effectuer sans incidents le parcours que l'Utilisateur/trice a prévu, sachant qu'avec un faible niveau de batterie, le véhicule peut avoir moins de puissance et/ou de vitesse. Le niveau de batterie de chaque véhicule est indiqué dans l'Application YEGO, et YEGO n'est pas responsable des dommages qui pourraient résulter de l'arrêt d'un véhicule en raison d'un manque de batterie pendant la fourniture du Service.
- 3.1.3.11. Sans préjudice des dispositions relatives aux accidents réglementés dans la Section VI ci-dessous, YEGO se réserve le droit de répercuter à l'Utilisateur/trice les dommages causés au véhicule et/ou à ses accessoires (y compris son absence), qui lui sont imputables, en lui refacturant le prix des pièces détachées endommagées ainsi que le main d'œuvre nécessaire à la réparation correspondante.

3.2. Stationnement

- 3.2.1. Le respect des Règles de stationnement applicables
 - 3.2.1.1. L'Utilisateur/trice doit respecter la réglementation locale de stationnement des véhicules applicable dans chaque commune. Sans préjudice de l'obligation ci-dessus, YEGO peut fournir à travers l'Application, les réseaux sociaux et/ou d'autres médias des recommandations et des informations concernant la réglementation du stationnement de chacune des villes, sachant qu'il reste de la responsabilité de l'Utilisateur/trice que de respecter la réglementation en vigueur. En fonction de la gravité du comportement de l'Utilisateur/trice et du non-respect des règles de stationnement, YEGO appliquera différentes sanctions économiques et pourra même exclure l'Utilisateur/trice du Service (voir l'Annexe II (Tableau des dommages et intrêts et des sanctions)).
- 3.2.2. Le respect des Zones géographiques de Service
 - 3.2.2.1. YEGO opère dans des Zones de Service spécifiques à l'intérieur du périmètre municipal des villes où elle développe son activité. Les Zones géographiques de Service ne coïncident pas avec les limites administratives des villes. Il peut y avoir des zones centrales délimitées qui ont été intentionnellement exclues de la Zone de Service, ou

inversement des zones moins centrales qui ont été intentionnellement incluses dans la Zone de Service.

- 3.2.2.2. La délimitation par YEGO des Zones de Service peut répondre à des raisons d'opportunité, de sécurité, de gestion de la flotte, voire à un impératif légal.
- 3.2.2.3. L'Utilisateur/trice s'engage à respecter les Zones de Service dont la délimitation est détaillée sur une carte disponible à tout moment dans l'Application YEGO, en stationnant et en terminant le Service, toujours dans ladite Zone de Service.
- 3.2.2.4. Les Véhicules peuvent de fait sortir de la Zone de Service, cependant l'Utilisateur/trice devra impérativement restituer et donc finaliser son Trajet dans la Zone de Service, et assumera en ce sens le prix du Service jusqu'à ce que ce dernier ait été correctement finalisé, au moyen de l'Application YEGO. Le non-respect de cette obligation, et notamment si l'Utilisateur/trice abandonne le Véhicule allumé ou éteint hors de la Zone de Service, donne le droit à YEGO d'appliquer les sanctions prévues à cet effet dans l'Annexe II (Tableau des dommages et intérêts et des sanctions).
- 3.2.2.5. Tel qu'indiqué dans l'Application de YEGO, plusieurs types de zone d'interdiction existent. Selon le cas l'Utilisateur/trice pourra éteindre le Véhicule sans pour autant finaliser le Service (simple hors zone), ou encore, il /elle ne pourra ni éteindre le Véhicule ni finaliser le Service (zone d'interdiction de stationner).
- 3.2.2.6. Tout espace privé, même s'il s'agit d'une aire de stationnement, est expressément exclu des Zones de Service. En tout état de cause, les Zones de Service comprennent exclusivement les espaces du domaine public de cette zone géographique, auxquels les autres Utilisateur/trices et les équipes de YEGO peuvent accéder librement.
- 3.2.2.7. En aucun cas l'Utilisateur/trice n'abandonnera un véhicule qu'il a utilisé sauf en cas de Force Majeure et après avoir informé YEGO immédiatement de la situation via le Chat du Service Client ou par courrier électronique à l'Adresse Email YEGO.
- 3.2.2.8. YEGO se réserve le droit de modifier, de manière permanente ou temporaire, les Zones de Service, après notification préalable à l'Utilisateur/trice, ce dernier pouvant dans tous les cas consulter la Zone de Service actuelle dans l'Application YEGO.
- 3.2.2.9. Le non-respect des obligations incluses dans la présente section donne le droit à YEGO d'appliquer les sanctions prévues à l'Annexe II (Tableau des dommages et intérêts et des sanctions).

3.2.3. Le respect de la procédure de finalisation du Service

3.2.3.1. *Obligations principales:* À la fin de chaque trajet, c'est-à-dire à la fin du Service souscrit par l'Utilisateur/trice, il/elle s'engage à:

- (i) laisser le véhicule garé et/ou attaché (selon le type de véhicule, les scooters ne peuvent pas être attachées) à un endroit prévu à cet effet;
- (ii) éteindre le véhicule en utilisant l'Application YEGO;

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

3.2.3.2. *Interdiction d'abandon*: L'abandon du véhicule sans activer le mode *pause* ou, le cas échéant, sans éteindre et/ou attacher correctement le véhicule via l'Application YEGO entraîne un risque élevé de vol du véhicule. Dans le cas où un problème technique empêche l'Utilisateur/trice d'éteindre ou d'attacher le véhicule au moment souhaité, l'Utilisateur/trice doit immédiatement en informer YEGO via le Chat du Service Client ou par email à l'Adresse Email YEGO, sans quitter le véhicule à aucun moment jusqu'à ce que le véhicule soit éteint ou jusqu'à ce que YEGO informe l'Utilisateur/trice par écrit du contraire.

3.2.3.3. Le respect des obligations incluses dans les Sections précédentes 3.1.5.1 et suivantes, par l'Utilisateur/trice est considéré comme essentiel, et par conséquent tout manquement à ces obligations donnera droit à YEGO d'appliquer la pénalité prévue à cet effet dans *l'Annexe II (Tableau des dommages et pénalités)*.

3.2.3.4. *Photographie de finalisation du Service*: Dans le cadre de la procédure de finalisation du Service, l'Utilisateur/trice devra prendre une photographie du véhicule correctement garé en utilisant l'Application YEGO. La photographie doit être prise en suivant les instructions et les exemples figurant à *l'Annexe III.- (Guide pour la gestion des rapports d'accident et des photos de fin de trajet)*.

3.2.3.5. Il incombe non seulement à l'Utilisateur/trice de prendre une photographie correcte et de haute qualité du véhicule dans son ensemble, de son état général et de sa situation de stationnement, mais il est dans son intérêt de le faire correctement.

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

La photographie ne peut être considérée comme un élément de preuve exhaustif d'une situation génératrice d'un incident, étant donné qu'il n'est pas possible de refléter dans une seule photographie tous les éléments factuels qui ont pu influencer la production d'un tel incident, selon le cas, mais elle permettra à minima de démontrer ce qui peut y être observé.

Dans sa volonté d'encourager ses Utilisateurs/trices à respecter les dispositions du Code de la Route et la réglementation applicable en matière de sécurité routière, YEGO a initié une procédure de vérification systématique des photographies de fin de

Trajet. À ce jour, cette méthode n'est appliquée que dans certaines villes et YEGO se réserve le droit d'étendre ou de réduire à tout moment le territoire couvert par cette procédure de contrôle.

L'objectif de cette initiative est de pouvoir détecter et intervenir en cas de non-respect des règles de stationnement par l'Utilisateur/trice, le plus rapidement possible. L'objectif de YEGO est également de sensibiliser et d'éduquer ses Utilisateurs/trices sur le sujet, en veillant au respect des règles qui assure un partage paisible des espaces publics.

En ce sens, dans l'hypothèse où YEGO détecterait l'une de ces deux situations (i) photographie défectueuse dans laquelle la situation de stationnement du Véhicule ne peut être vérifiée, ou (ii) situation de stationnement du Véhicule non conforme à la réglementation applicable, YEGO informera l'Utilisateur/trice responsable de la situation par email et/ou message via l'Application YEGO, en lui rappelant les règles applicables en la matière, ainsi que les risques de sanctions en cas de manquement auxdites règles.

Chacune de ces notifications est considérée comme un avertissement.

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

Les équipes de YEGO se chargeront de déplacer le Véhicule mal garé, conformément à leurs procédures opérationnelles d'intervention internes. YEGO n'est pas responsable de toute pénalité qui pourrait être imposée par les autorités entre le moment de la notification à l'Utilisateur/trice et celui de l'intervention de ses opérateurs. L'Utilisateur/trice pourra choisir de déplacer lui-même le Véhicule mal garé à tout moment. Dans l'hypothèse où l'Utilisateur/trice choisirait de déplacer le Véhicule mal garé avant que les opérateurs de YEGO n'interviennent, l'Utilisateur/trice devra initier à cette fin un nouveau Trajet via l'Application YEGO, et finalement prendre une Photographie du Véhicule correctement garé à l'issu dudit Trajet.

En cas d'infractions répétées par le même Utilisateur/trice, - après le premier avertissement – si celui-ci ou celle-ci gare à nouveau un Véhicule de manière incorrecte, ou encore si la photographie de fin de Trajet permettant à YEGO de vérifier la situation du Véhicule n'est pas ou pas correctement prise, YEGO se réserve le droit d'appliquer la sanction prévue à cet effet à l'Annexe II (*Tableau des dommages et pénalités*).

3.3. Régime Général de responsabilité

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

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

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

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

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

3.3.1.5. À titre illustratif et non exhaustif, les dommages imputables à l'Utilisateur/trice comprennent la casse ou la perte d'un accessoire du véhicule par négligence, le vol d'un véhicule qui n'a pas été éteint ou attaché conformément aux présentes CG, l'imposition d'une amende pour non-respect des règles de stationnement, ou encore, par exemple, les dommages matériels au véhicule en cas d'accident causé par une infraction de l'Utilisateur/trice au code de la route, y compris la conduite sous l'emprise de boissons alcoolisées ou de drogues toxiques, de stupéfiants ou de substances psychotropes, ou la violation de toute autre réglementation impérative.

3.3.1.6. Sous réserve de ce qui précède, les dispositions des présentes CG spécifient les règles et obligations particulières en cas de certains dommages, notamment en cas d'amendes (Section VII) ou d'accidents (Section VI), et la police d'assurance incluse dans le prix du Service se trouve détaillée en fonction du véhicule et du territoire.

3.3.2. Nature, quantification et incidence des dommages

3.3.2.1. Le principe général de la responsabilité de l'Utilisateur/trice en cas de dommage est celui énoncé à la Section 3.2.1. des présentes CG, et est applicable à tous les véhicules mis à disposition par YEGO à chaque instant. L'Utilisateur/trice est responsable de

tout dommage causé par lui lors de la fourniture du Service, dans la mesure où celui-ci a commis un dol, une faute ou une négligence, y compris le non-respect par l'Utilisateur/trice des obligations énoncées dans les présentes Conditions générales ou des règles impératives de circulation et de stationnement.

- 3.3.2.2. Les dommages imputables à l'Utilisateur/trice peuvent affecter notamment YEGO et son véhicule, des tiers et/ou le domaine public lui-même.
- 3.3.2.3. La responsabilité de l'Utilisateur/trice n'est soumise à aucune limitation de nature économique, à l'exception des dommages effectivement couverts par la police d'assurance dont les conditions sont précisées dans les paragraphes suivants, en fonction des véhicules et des territoires.
- 3.3.2.4. En ce qui concerne les véhicules YEGO, les dommages imputables et donc à la charge de l'Utilisateur/trice comprennent notamment les coûts de réparation et de remplacement des pièces du véhicule endommagé. Une ventilation des prix de détail (hors TVA) des principales pièces des Motocyclettes figure à l'Annexe II (*Tableau des dommages et pénalités*) à titre indicatif. Cette ventilation est indicative et non exhaustive, et ne comprend pas le prix de la main d'œuvre pour la réparation du véhicule, qui sera également à la charge de l'Utilisateur/trice.
- 3.3.2.5. À cet égard, en cas de dommages au véhicule (y compris ses accessoires), qu'ils soient causés ou non dans le cadre d'un accident impliquant des tiers ou à la suite d'une simple perte ou casse, pour autant qu'ils soient imputables à l'Utilisateur/trice, ce dernier sera tenu de payer une indemnisation en fonction des dommages réellement subis par YEGO, y compris l'achat de pièces de rechange et la main d'œuvre nécessaire à la réparation du véhicule, qui fera l'objet d'une facture détaillée émise par YEGO.
- 3.3.2.6. En cas d'incendie avec destruction totale ou vol du véhicule dans lequel il existerait un dol, une faute ou une négligence de l'Utilisateur/trice, y compris le non-respect des obligations contenues dans les présentes CG, et avec une attention particulière pour le cas où après la finalisation du Service ou après son stationnement, le moteur du véhicule n'a pas été effectivement coupé ou le véhicule n'a pas été correctement attaché, l'Utilisateur/trice devra payer à YEGO le coût total du véhicule mentionné à l'Annexe II (*Tableau des dommages et pénalités*).
- 3.3.2.7. Outre les dommages causés au véhicule qui peuvent être quantifiés par YEGO dans les présentes CG, les dommages imputables à l'Utilisateur/trice, et affectant YEGO, des tiers et/ou le domaine public, devront être quantifiés après la production du dommage, selon la loi applicable.
- 3.3.2.8. En cas de constatation d'un dommage imputable à l'Utilisateur/trice, YEGO notifiera à l'Utilisateur/trice, par courrier électronique ou via le Chat du Service Client de l'Application, les informations pertinentes, à savoir : l'heure de production et/ou de constatation du dommage, la nature et l'imputabilité du dommage à l'Utilisateur/trice, le véhicule affecté et/ou utilisé, et la quantification du dommage

conformément aux dispositions des présentes CG. Cette notification comprendra, le cas échéant, la facture de YEGO pour la réparation des dommages causés au véhicule.

- 3.3.2.9. L'Utilisateur/trice autorise expressément YEGO afin que la société puisse utiliser, pour procéder au paiement des dommages et intérêts conformément aux présentes CG, le même moyen de paiement que celui désigné par l'Utilisateur/trice pour le paiement du prix du Service. Le prélèvement sera considéré comme légitime dans la mesure où le dommage a été préalablement notifié à l'Utilisateur/trice dans les termes de la Section 3.2.3.8 ci-dessus.
- 3.3.2.10. Dans le cas où les dommages du véhicule ont été causés par le comportement dolosif, coupable ou négligent du conducteur d'un autre véhicule, YEGO pourra appliquer provisoirement les pénalités susmentionnées à l'Utilisateur/trice. Dans le cas où l'assurance du conducteur ou de la conductrice du véhicule à l'origine du dommage prendrait en charge la réparation de l'intégralité du dommage, YEGO remboursera à l'Utilisateur/trice dans les meilleurs délais le montant qui a été provisoirement retenu à titre de pénalité. En outre, dans le cas où cette assurance ne couvrirait pas la réparation de l'intégralité du dommage, YEGO remboursera à l'Utilisateur/trice la différence résultant de l'application des pénalités pour les réparations non couvertes par l'assurance du tiers.

3.3.3. Principe de responsabilité pour les dommages imputables à YEGO

- 3.3.3.1. À l'exception des cas de dol, de faute ou de négligence grave de la part de YEGO, cette dernière ne sera en aucun cas responsable des dommages directs ou indirects de quelque nature que ce soit que l'Utilisateur/trice ou un tiers pourrait subir dans le cadre de l'utilisation du Service, si ces dommages ne sont pas directement imputables à YEGO.
- 3.3.3.2. De même, YEGO ne sera pas responsable envers l'Utilisateur/trice des modifications des procédures, horaires et conditions de fourniture du Service en raison de la suspension, de l'interruption ou de l'indisponibilité occasionnés par les véhicules, des équipements technologiques, des systèmes TI et toute autre cause imputable tant aux fournisseurs de YEGO qu'à des tiers en général.
- 3.3.3.3. La responsabilité de YEGO est également exclue en cas d'inexécution totale ou partielle des obligations pour cause de force majeure, comprenant notamment, mais sans s'y limiter : actions de l'administration publique, actions des autorités, restrictions légales, incendie, inondation, explosion, manifestations, émeutes, grèves, conflits du travail, manque de matières premières, pannes de courant, interruption des communications ou autres.
- 3.3.3.4. En tout état de cause, l'Utilisateur/trice exonère expressément YEGO de toute responsabilité pour les dommages, de quelque nature que ce soit, subis par l'Utilisateur/trice ou par des tiers dans le cadre de l'exécution du Service, qui ne découleraient pas d'un dol, d'une faute ou d'une négligence grave de la part de YEGO.

En particulier, et conformément à l'obligation de l'Utilisateur/trice en vertu de la Section 3.1.3.3. concernant son obligation de vérifier l'état et le fonctionnement du Véhicule et de ses accessoires avant de commencer tout Trajet, YEGO ne sera pas responsable de la perte ou de la casse des effets personnels des Utilisateurs/trices, y compris les téléphones portables qui ont été perdus, ou placés dans un support intégré cassé du Véhicule.

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

3.4. Le Scooter

3.4.1. Description du Scooter et de ses accessoires

Photo indicative	Description générale
	<p>Scooter homologué, pour son utilisation dans l'UE. Puissance : 3.000 Watt (4,1 hp) Vitesse maximale : 50 km/h Batterie rechargeable au lithium incluse Dimensions approximatives : 1080 x 775 x 1885 mm Capacité : 2 personnes.</p>
Accessoires	
<p>(i) Deux casques homologués pour leur utilisation dans l'UE; (ii) Une malle pour l'installation de deux casques ; (iii) Des charlottes hygiéniques ; (iv) Un crochet pour port de sac intégré ; (v) Une jupe intégré suivant la ville et le véhicule (vi) Des gants homologués et/ou gilet réfléchissant suivant la ville et le véhicule ; et (vii) Un support d'attache pour téléphone portable.</p> <p>Un chargeur USB intégré est inclus dans certains Véhicules de la flotte YEGO, selon le fabricant.</p> <p>Dans la ville de Paris, YEGO a également initié un projet de développement dans l'objectif de mettre à disposition des Utilisateurs/trices additionnellement, les accessoires de sécurité obligatoires, à savoir : (i) Deux (2) paires de gants homologués et (ii) un (1) gilet réfléchissant. Les accessoires seront mis à disposition</p>	

de manière progressive, YEGO ne s'engage donc pas à ce que chaque Véhicule de la flotte dispose à tout moment de ces accessoires, l'Utilisateur/trice étant en toute hypothèse tenu de respecter les réglementations locales applicables en matière d'utilisation des accessoires de sécurité.

3.4.2. Le permis de conduire obligatoire

- 3.4.2.1. Seul/e/s les titulaires d'un permis de conduire valide pour la conduite de véhicules dans le pays de prestation du Service, peuvent utiliser les Scooters appartenant à YEGO. Les personnes majeures qui ne sont pas titulaires d'un permis de conduire valide n'auront accès qu'aux véhicules de la flotte pour l'utilisation desquels aucun permis n'est requis selon la législation applicable.
- 3.4.2.2. Seuls les permis de conduire suivants sont considérés comme valables pour conduire:
- (i) Ceux délivrés conformément à la législation en vigueur dans le pays de prestation du Service ;
 - (ii) Ceux émis par les États membres de l'Union européenne et de l'Espace économique européen ;
 - (iii) Les permis de conduire suivants sont également valables: (-) Les nationaux d'autres pays qui sont délivrés conformément à l'annexe 6 de la Convention de Vienne; Les nationaux d'autres pays qui sont rédigés dans la langue officielle du pays de prestation du Service, ou sont accompagnés d'une traduction officielle de celui-ci; (-) Ceux délivrés à l'étranger conformément à l'annexe 9 de la Convention de Genève, ou conformément au modèle de l'annexe E de la Convention internationale de Paris, dans le cas des nations adhérant à cette Convention qui n'ont pas souscrit ou adhéré à la Convention de Genève; et (-) Ceux délivrés par d'autres pays ou à caractère international qui sont reconnus comme valables pour permettre la conduite dans le pays de prestation des Services.
- 3.4.2.3. La validité des différents permis énumérés est subordonnée à la condition qu'il soit en vigueur, que le titulaire ait l'âge requis pour obtenir un permis de conduire selon la législation applicable sur le territoire concerné et, en outre, qu'une période maximale de six (6) mois ne se soit pas écoulée depuis que le/la titulaire du permis étranger a acquis la résidence sur le territoire d'accueil. Une fois ce délai écoulé, les permis susmentionnés ne seront plus valables et il faudra obtenir le permis de conduire local adéquat.
- 3.4.2.4. L'Utilisateur/trice qui s'est inscrit/e au Service est tenu d'informer immédiatement YEGO de toute situation de suspension ou de retrait de son permis de conduire, ainsi que de son expiration lorsque celle-ci se produit, en envoyant cette information à l'adresse Email YEGO.

3.4.2.5. En cas d'expiration, de suspension ou de retrait temporaire du permis de conduire de l'Utilisateur/trice, ce dernier s'engage à ne pas utiliser les véhicules de la flotte YEGO dont l'utilisation requiert un permis de conduire.

3.4.2.6. YEGO promeut activement la sécurité dans l'espace public, et se réserve le droit de refuser la validation ou de bloquer partiellement l'utilisation des comptes des Utilisateurs/trices qui ne sont pas titulaires d'un permis de conduire, même s'ils sont légalement autorisés à conduire sur le territoire où le Service est fourni (à titre d'exemple, une situation pouvant se produire sur le territoire français). A titre d'illustration, YEGO ne permet pas aux conducteurs/trices nés avant 1988 et qui n'ont pas de permis de conduire d'accéder au service de location de Scooters en France. Nonobstant ce qui précède, YEGO peut autoriser leur enregistrement et leur validation en tant qu'Utilisateur/trice s'ils ont suivi au moins un cours d'initiation proposé par YEGO conformément à l'article 3.4.2.7., et s'ils présentent la preuve qu'ils l'ont suivi.

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

3.4.3. Passagers et passagères mineur.e.s sur les Scooters

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

3.4.3.2. Par conséquent, en Espagne, l'Utilisateur/trice peut prendre avec lui comme passager une personne mineure de moins de douze (12) ans, à condition qu'elle porte un casque et des gants de protection homologués (dans ce cas, le casque doit être choisi en fonction de la taille de la personne mineure), qu'elle enjambe le véhicule avec les pieds reposant sur les repose-pieds latéraux et qu'elle utilise le siège adapté derrière le conducteur ou la conductrice. Exceptionnellement, l'Utilisateur/trice peut en France transporter comme passager des personnes mineures de moins de sept (7) ans à condition que le Scooter soit conduit par leur père, mère ou tuteur ou des personnes majeures autorisées par ces derniers, en utilisant toujours un casque et des gants de protection homologués (dans ce cas, le casque doit être choisi en fonction de la taille de la personne mineure), et qu'elle soit installée sur un siège muni d'un dispositif de retenu adapté à l'enfant et de repose-pieds.

3.4.3.3. En France, dans tous les véhicules à deux roues, l'utilisation d'un siège pour enfant conçu à cet effet et muni d'un système de retenue est obligatoire pour les enfants de moins de cinq (5) ans. Le conducteur/trice doit veiller à ce que les pieds des enfants ne puissent pas être coincés entre les parties fixes et mobiles du véhicule. Le siège du

passager/ère doit être équipé d'une sangle d'attache ou d'au moins une poignée et de deux repose-pieds.

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

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

3.4.4.1. **Les Conditions de la police d'assurance Scooter en Espagne :**

Sans préjudice des dispositions de la Section 3.2. ci-dessus, les tarifs du Service comprennent une police d'assurance concernant les Scooters, et YEGO ne répercutera pas sur l'Utilisateur/trice les dommages qui sont effectivement couverts par cette police.

La prise en charge effective du dommage par la compagnie d'assurance constitue la seule limite à la responsabilité pour les dommages imputables à l'Utilisateur/trice applicable sur la base des présentes CG.

Ladite police comprend une assurance couvrant les dommages causés aux tiers jusqu'à cinquante millions d'euros (50.000.000,00 €) pour la Responsabilité Civile Volontaire, et jusqu'à soixante-dix millions d'euros (70.000.000,00 €) par sinistre en cas de dommages corporels, et jusqu'à quinze millions d'euros (15.000.000,00 €) pour les dommages aux biens, animaux ou choses pour la Responsabilité Civile Obligatoire conformément à la réglementation espagnole.

Les dommages qui affectent le véhicule lui-même, quelle que soit leur nature ou leur étendue, ainsi que les dommages et préjudices que le conducteur Utilisateur ou la conductrice Utilisatrice peut subir du fait de l'utilisation du Service ne sont pas couverts par la police d'assurance souscrite pour le territoire espagnol, à l'exclusion des dispositions de la section suivante.

L'assurance comprend la couverture des dommages personnels du conducteur ou de la conductrice pour l'assistance médico-pharmaceutique uniquement, pour une durée maximale de trois cent soixante-cinq (365) jours à compter de la date du dommage, limitée à neuf cents euros (900,00.-€), ou trois mille euros (3.000,00.-€) pour le décès ou l'invalidité dus à l'accident pour les conducteurs/trices du véhicule.

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

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

- (ii) Les dommages dont la survenance était hautement prévisible et inexcusable en raison de:
 - L'omission, l'infraction ou le non-respect délibéré des dispositions légales, des règles ou des directives de prudence et de sécurité propres à l'activité assurée, en vertu desquelles toute personne familiarisée avec celle-ci sait que le dommage surviendra inévitablement; ou
 - Tout type d'amende, de surcoût ou de pénalité, imposé par les tribunaux et autres autorités, et les conséquences de leur non-paiement.
- (iii) Les accidents, sinistres ou dommages en général qui se produisent sous l'influence de boissons alcoolisées ou de drogues toxiques, de stupéfiants ou de substances psychotropes, car la conduite sous influence est strictement interdite et peut même entraîner la responsabilité pénale et/ou administratif de l'Utilisateur/trice.
- (iv) Les accessoires accompagnant les scooters YEGO, qui sont disponibles pour le Service et qui sont énumérés dans la Section 3.3.1 ci-dessus, qui sont sous la responsabilité de l'Utilisateur/trice.
- (v) Les dommages, le vol ou la casse d'objets personnels laissés par l'Utilisateur/trice à l'extérieur ou à l'intérieur du véhicule, ni les crevaisons ou éclatements de pneus survenus en toutes circonstances.

3.4.4.2. **Les Conditions de la police d'assurance Scooter en France :**

Durant la durée de la Location du Scooter, l'Utilisateur/trice bénéficie de l'assurance souscrite par YEGO, comportant des garanties en responsabilité civile et des garanties Conducteur, dont le coût est pris en compte dans le coût de la Location du Scooter.

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

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

L'assurance Responsabilité Civile en France

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

Cette garantie couvre les dommages corporels ou matériels causés à autrui, y compris aux membres de la famille par un accident, un incendie ou une explosion dans lequel est impliqué en et hors circulation le Scooter et ses accessoires, lorsque ces

dommages engagent la responsabilité de l'Utilisateur/trice, des passagers ou de toute personne ayant la garde ou la conduite du Scooter, même non autorisée.

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

En cas de sinistre Responsable, une franchise de mille euros (1.000,00 €) sera appliquée, si le conducteur n'est pas l'abonné/e ayant loué le Scooter.

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

Sont exclus de la garantie de Responsabilité Civile:

- (i) Les dommages pour lesquels l'Utilisateur/trice est responsable, survenant lors d'épreuves, de courses, de compétitions sportives ou de leurs essais, sous réserve d'une autorisation préalable des autorités publiques conformément à la réglementation en vigueur ;
- (ii) Les dommages provoqués ou aggravés par le transport avec le Scooter de matières inflammables, explosives, corrosives ou comburantes ;
- (iii) Les dommages causés par le Scooter lorsqu'il transporte des sources de rayonnements ionisants destinées à être utilisées hors d'une installation nucléaire, dès lors que lesdites sources auraient provoqué ou aggravé le sinistre ;
- (iv) Les dommages subis par le détenteur du Scooter en cas de vol, d'abus de confiance ou de conduite sans l'autorisation de YEGO ;
- (v) Les dommages causés aux vêtements, objets et marchandises transportés par l'Utilisateur/trice sur ou à bord du Scooter, y compris les téléphones portables ;
- (vi) Les dommages ou le vol d'objets personnels appartenant à l'Utilisateur/trice ou qui lui ont été confiés ou loués, sauf dommages d'incendie ou d'explosion à l'immeuble dans lequel le véhicule est garé ;
- (vii) Les dommages subis par les garagistes, les courtiers, les vendeurs et dépanneurs de véhicules automobiles, les personnes pratiquant le contrôle de leur bon fonctionnement, ainsi que leurs préposés lors des réparations, remorquages, dépannages, contrôles ou vente du Scooter ;
- (viii) Le paiement des amendes et de toute sanction pénale.
- (ix) Dégradation volontaire du véhicule loué par l'Utilisateur/trice
- (x) Les usages interdits par la Section 3.1.1 des présentes CG.

Garantie Individuelle Conducteur/trice

Objet de la garantie

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

Champs d'application de la garantie

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

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

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

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

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

Sont exclus de la garantie Conducteur :

- (i) Les dommages survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions sportives (ou leurs essais) soumises à l'autorisation des Pouvoirs Publics;
- (ii) Les dommages causés par le Scooter lorsqu'il transporte des sources de rayonnements ionisants destinées à être utilisées hors d'une installation nucléaire, dès lors que lesdites sources auraient provoqué ou aggravé le sinistre;

- (iii) Les dommages provoqués ou aggravés par le transport avec le Scooter de matières inflammables, explosives, corrosives ou comburantes;
- (iv) Les accidents, sinistres ou dommages en général qui se produisent sous l'influence de l'alcool, sous l'emprise d'une drogue ou d'un stupéfiant non prescrit par une autorité médicale compétente, susceptibles d'être sanctionnés pénalement; ou en cas de refus de se soumettre aux contrôles visant à établir la preuve de ces états, à moins qu'il soit démontré que l'accident ne pas être lié à cet état.
- (v) Les aggravations d'atteinte permanente à l'intégrité physique et psychique dues à la négligence de la part de l'Utilisateur/trice dans son traitement médical;
- (vi) Les dommages survenus lorsque, au moment du sinistre, l'Utilisateur/trice n'a pas l'âge requis ou ne possède pas le permis de conduire en état de validité (ni suspendu, ni périmé).

En cas d'accident, l'Utilisateur/trice devra envoyer le constat de l'Accident à YEGO, dans un délai maximum de quarante-huit (48) heures, sauf cas de force majeure, à compter de la date à laquelle s'est produit l'accident, comme stipulé à la Section 5.1.1 des présentes CG.

L'assurance ne couvre pas :

- Les dommages causés aux accessoires (casque, coffre, etc.) ;
- Les dommages et le vol d'effets personnels (y compris les téléphones portables) ;
- Les crevaisons de pneus dans tous les cas ;
- Les dommages résultant de la conduite du véhicule dans des conditions contraires aux règles de la circulation et de la sécurité routière, ainsi que ceux résultants de la conduite du véhicule par un tiers autre que l'Utilisateur/trice ;
- Les biens et/ou activités lorsque l'assureur est interdit de fournir un contrat ou un service d'assurance en raison de toute sanction, restriction ou interdiction prévue par des accords, lois ou règlements, y compris ceux décidés par le Conseil de sécurité des Nations unies, le Conseil de l'Union européenne, ou par toute autre loi nationale applicable ;
- Les biens et/ou activités soumis à toute sanction, restriction, embargo total ou partiel ou interdiction prévue par des accords, des lois ou des règlements, y compris ceux décidés par le Conseil de sécurité des Nations unies, le Conseil de l'Union européenne, ou par toute autre loi nationale applicable.
- Les dommages ou aggravation des dommages, pertes ou réclamations résultant de : (i) guerre civile ou étrangère ; (ii) conflit armé international ou non international, tel que défini dans les Conventions de Genève et dans

les jugements et décisions des Tribunaux internationaux ; (iii) invasion ; ou (iv) explosion de munitions de guerre.

3.4.4.3. Obligations en cas de sinistre et/ou d'accident

De la même manière que pour la détection des dommages et/ou incidents, en cas de sinistre ou d'accident, l'Utilisateur/trice doit immédiatement contacter le Service de Chat Client.

En cas de manquement à cette obligation, si le retard a causé un préjudice à YEGO et/ou à l'Assureur, l'Utilisateur/trice perdra son droit à indemnisation, sauf si le retard est dû à un cas fortuit ou de force majeure.

L'Utilisateur/trice fournira au Service de Chat Client les informations et données demandées aux fins de la couverture de l'accident, qui pourront être transmises à l'Assureur afin qu'il contacte l'Utilisateur/trice, et/ou d'activer la garantie d'assurance.

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

3.5. La Bicyclette et la Trottinette

3.5.1. Description de la Bicyclette et de ses accessoires

Photo indicative	Description Générale
	Bicyclette homologuée pour son utilisation dans l'UE. Puissance : 500 Watt Vitesse maximale : 25km/h Batterie rechargeable au lithium incluse Capacité : 1 personne.
Accessoires	
(i)	Support pour téléphone portable ;
(ii)	Chaîne ou câble d'ancrage intégré.

3.5.2. Description de la Trottinette et de ses accessoires

Photo indicative	Description Générale
------------------	----------------------

	<p>Trottinette homologuée pour son utilisation dans l'UE. Puissance : 500 Watt Vitesse maximale : 25km/h Batterie rechargeable au lithium incluse Capacité : 1 personne.</p>
Accessoires	
<p>(i) Support pour téléphone portable ; (ii) Chaîne ou câble d'ancrage intégré.</p>	

3.5.3. L'obligation d'ancrage

3.5.3.1. Les Bicyclettes et les Trottinettes comprennent un système d'attache intégré qui est activé et désactivé au moyen de l'Application YEGO, activant en parallèle un bouton de déverrouillage situé sur le côté de chaque véhicule.

3.5.3.2. L'Utilisateur/trice assume l'obligation d'attacher le véhicule à tout moment lorsqu'il ne le conduit pas, en vérifiant la fermeture correcte du système d'ancrage, sans laisser le véhicule détaché sans surveillance à aucun moment.

3.5.3.3. Les bicyclettes et les trottinettes doivent être attachées au mobilier urbain prévu exclusivement à cet effet, à savoir les installations en U inversé mises à disposition sur le domaine public. Il est interdit d'attacher le véhicule à d'autres types d'éléments urbains qui ne sont pas prévus à cet effet (par exemple, arbres, bancs, arrêts de bus, etc.).

3.5.3.4. Tout manquement de l'Utilisateur/trice à cette obligation donnera droit à YEGO d'appliquer la sanction prévue à l'Annexe II (Tableau des dommages et pénalités).

3.5.3.5. En outre, et si les Autorités compétentes d'une Zone de Service donnée l'exigent, YEGO se réserve le droit de facturer à l'Utilisateur/trice une caution de cinquante euros (50.-€) pour garantir le respect de cette obligation d'ancrage, qui sera restituée à l'Utilisateur/trice dans un délai maximum de vingt-quatre (24h) après la fin du Service, sauf si l'obligation a été enfreinte.

3.5.4. L'interdiction de transporter des passagers et le port du casque recommandé

3.5.4.1. Les bicyclettes et trottinettes YEGO ont une capacité d'une (1) seule personne. L'Utilisateur/trice ne peut en aucun cas utiliser le véhicule pour transporter un passager, quel que soit son âge, que ce passager soit ou non un.e Utilisateur/trice YEGO.

3.5.4.2. Ces véhicules YEGO ne comportent pas de casque, mais il est recommandé à l'Utilisateur/trice de porter un casque pour sa propre sécurité, que cette utilisation soit ou non exigée par la réglementation applicable dans la Zone de Service.

3.5.5. L'assurance associée à l'utilisation des Bicyclettes et Trotinettes

3.5.5.1. **L'assurance pour l'utilisation des Bicyclettes et Trotinettes en Espagne**

Sans préjudice des dispositions de la Section 3.2. ci-dessus, les frais de Service comprennent, dans le cas des Bicyclettes et des Trotinettes, une police d'assurance, et YEGO ne répercutera pas sur l'Utilisateur/trice les dommages qui sont effectivement couverts par ladite police.

3.5.5.2. La prise en charge effective du dommage par la compagnie d'assurance constitue la seule limite à la responsabilité pour les dommages imputables à l'Utilisateur/trice applicable sur la base des présentes CG.

3.5.5.3. Les tarifs du Service comprennent une assurance avec couverture des dommages aux tiers pour la responsabilité civile d'exploitation jusqu'à un million deux cent mille euros (1.200.000,00. - Euro) par sinistre et par an, avec une limite de six cent mille euros (600.000,00.00. - Euro) par victime.

3.5.5.4. **Les dommages qui affectent le véhicule lui-même, quelle que soit leur nature ou leur étendue, ainsi que les dommages que le conducteur Utilisateur ou la conductrice Utilisatrice peut subir du fait de l'utilisation du Service ne sont pas couverts par la police d'assurance souscrite.**

3.5.5.5. Toutefois, ne sont pas couverts par la présente assurance : (i) les dommages dus à des actes intentionnels ou accomplis de mauvaise foi par l'Utilisateur/trice ou par une personne dont l'Utilisateur/trice est responsable, ou les dommages résultant de la violation ou du non-respect délibéré des dispositions légales ; (ii) les dommages dont la survenance était hautement prévisible et inexcusable en raison : (i) de l'omission, de la violation ou du non-respect délibéré des dispositions légales, des règles ou des directives de prudence et de sécurité propres à l'activité assurée en vertu desquelles toute personne connaissant l'activité sait que le dommage découlera des dispositions légales : - L'omission, l'infraction ou le non-respect délibéré des dispositions légales, des règles ou des directives de prudence et de sécurité propres à l'activité assurée en vertu desquelles toute personne connaissant cette activité sait que le dommage surviendra inévitablement ; ou - Tout type d'amende, de surcoût ou de sanction, imposé par les tribunaux et autres autorités, et les conséquences de leur non-paiement.

3.5.5.6. L'assurance ne couvre pas les accidents, les sinistres ou les dommages en général survenus sous l'influence de boissons alcoolisées ou de drogues toxiques, de stupéfiants ou de substances psychotropes.

- 3.5.5.7. **Tous les sinistres pour lesquels la responsabilité de l'Utilisateur/trice est établie comportent une franchise de trois cents euros (300,00 euros), qui est à la charge de l'Utilisateur/trice, à savoir que, sans préjudice des autres limitations stipulées ici, l'assurance couvre ces dommages à l'exclusion du montant de la franchise définie ici.**
- 3.5.5.8. Si, en cas de sinistre déclaré et indemnisé au demandeur, il s'avère que l'Utilisateur/trice est responsable du sinistre, l'assureur se réserve le droit de recourir contre l'Utilisateur/trice et pourra engager une action en remboursement de l'intégralité des frais auprès du responsable du sinistre.
- 3.5.5.9. Les accessoires disponibles dans chacun des véhicules de la flotte YEGO mis à disposition pour le Service ne sont pas couverts par l'assurance et sont sous la responsabilité de l'Utilisateur/trice.
- 3.5.5.10. L'assurance ne couvre pas les dommages, ou le vol des effets personnels laissés par les Utilisateur/trices à l'extérieur ou à l'intérieur du véhicule, ni les crevaisons ou éclatements de pneus en tout état de cause.

IV. LA TARIFICATION

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

- 4.1.1.1. L'inscription et la création du compte de l'Utilisateur/trice, ainsi que sa maintenance, sont gratuites. A savoir, tant que l'Utilisateur/trice n'utilise pas le Service en réservant et/ou en utilisant les véhicules YEGO, aucun frais ne sera appliqué.
- 4.1.1.2. YEGO offre un temps de préparation également gratuit pour permettre à l'Utilisateur/trice de se préparer au début du Trajet, et notamment afin de donner le temps nécessaire à l'Utilisateur/trice pour que ce dernier puisse s'équiper correctement. Le temps de préparation gratuit sera automatiquement adapté en fonction de l'âge de l'Utilisateur/trice, et passera ainsi de 20 à 45 secondes pour tout Utilisateur/trice de plus de 55 ans. L'Utilisateur/trice ne désirant pas faire l'objet de cette décision automatiquement appliquée en fonction de son âge, pourra contacter YEGO afin de demander l'application de la fonctionnalité par défaut, à savoir de 20 secondes de préparation conformément à la Politique de Confidentialité YEGO.

4.2. Le Prix à la minute

- 4.2.1.1. Sans préjudice des autres formules de tarification détaillées ci-dessous, et l'exception mentionnée dans la Section 4.2.1.4, le prix du Service YEGO est déterminé par défaut comme un prix fixe par minute calculé sur la base du temps effectif d'utilisation du véhicule par l'Utilisateur/trice.
- 4.2.1.2. Les prix fixes applicables qui varient en fonction du type d'utilisation, du véhicule utilisé, ainsi que de la ville dans laquelle le Service est fourni, sont détaillés à *L'Annexe I.- (Prix par villes et véhicules)*.

- 4.2.1.3. À la fin de chaque trajet, l'Application YEGO calcule automatiquement le temps d'utilisation du véhicule en appliquant les tarifs correspondants selon les types d'utilisation effectués, afin de calculer le prix total correspondant au Service.
- 4.2.1.4. Les minutes sont indivisibles et le montant correspondant à la minute entière sera appliqué, même si l'Utilisateur/trice n'a utilisé que des secondes de cette dernière minute, en arrondissant à la hausse le nombre total de minutes de chaque période d'utilisation.
- 4.2.1.5. Dans l'objectif d'inciter ses Utilisateurs/trices à la marche à pied pour les déplacements de proximité, YEGO a mis en place dans certaines villes d'opération tel que détaillé à *L'Annexe I.- (Prix par villes et véhicules)*, une tarification forfaitaire pour tout Trajet d'une durée inférieure à 5 minutes, à savoir un Trajet d'une distance considérée similaire à celle parcourue en 15 minutes à pied. Dans ce cas, le prix fixe par minute calculé sur la base du temps effectif d'utilisation du véhicule par l'Utilisateur/trice ne sera appliqué qu'à compter de la 6^{ème} minute de Trajet.
- 4.2.1.6. Il convient de distinguer trois types d'utilisation du véhicule pour lesquels un prix autre que la minute correspond : la Réservation, la Pause et le Trajet, tels que définis dans les sections suivantes.

4.2.2. La Réservation

- 4.2.2.1. Le temps de réservation du véhicule avant le début du trajet, et jusqu'à un maximum de quinze (15) minutes, est gratuit. Une fois ce délai écoulé sans que l'Utilisateur/trice n'ait commencé le trajet, la réservation du véhicule sera automatiquement annulée et le véhicule apparaîtra de nouveau dans l'Application comme étant disponible pour être utilisé par le reste des Utilisateur/trices.
- 4.2.2.2. Si l'Utilisateur/trice le souhaite, il/elle peut prolonger la période de réservation de quinze (15) minutes, jusqu'à un maximum de deux (2) heures, en appliquant dans ce cas et à partir de la 16^{ème} minute de réservation (incluse), un tarif spécifique par minute conformément aux dispositions de *l'Annexe I. (Prix par villes et véhicules)*.

4.2.3. Le Trajet

- 4.2.3.1. Le trajet est considéré comme ayant commencé lorsque l'Utilisateur/trice appuie sur le bouton "Démarrer" dans l'Application YEGO.

A moins que l'Utilisateur/trice ne soit engagé/e dans un Plan, ait acheté un Pack, ne dispose de crédits dans le porte-monnaie virtuel de son compte, conformément aux dispositions de la Section 4.3., ou encore ne soit bénéficiaire d'un Tarif Solidaire au sens de la Section 4.4. il convient d'appliquer le prix fixe par minute prévu à cet effet à *l'Annexe I.- (Prix par villes et véhicules)*.

4.2.4. La Pause

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

4.3. Les Packs et les Plans

4.3.1. Les Packs

- 4.3.1.1. L'Utilisateur/trice peut acheter via l'Application YEGO n'importe lequel des Packs de crédits disponibles à tout moment.
- 4.3.1.2. Les Packs sont un lot de crédits exprimés en euros qui, à l'issue de l'achat, apparaîtront dans le portefeuille virtuel du compte de l'Utilisateur/trice dans l'Application YEGO et qui donneront droit à l'Utilisateur/trice à un Service ayant une valeur en euros équivalente, en appliquant comme référence de conversion le prix du Service par minute mentionné à la Section 4.2. ci-dessus applicable au moment de la conversion.
- 4.3.1.3. Les crédits achetés dans le cadre d'un Pack peuvent être utilisés par l'Utilisateur/trice en une ou plusieurs fois, sans limite de temps et jusqu'à épuisement, pour l'obtention de tout Service disponible au moment de leur utilisation dans l'Application YEGO.
- 4.3.1.4. La conversion et échange s'effectuent toujours en appliquant les prix du Service par minute en vigueur au moment de l'utilisation des crédits, et pour l'obtention de Services effectivement disponibles à ce moment-là dans l'Application YEGO.
- 4.3.1.5. Le prix d'achat effectif d'un Pack, comparé à la valeur en euros des crédits qu'il comprend, engendre pour l'Utilisateur/trice une remise par rapport aux prix à la minute en vigueur au moment de l'achat du Pack.
- 4.3.1.6. YEGO se réserve le droit de modifier à tout moment les types de Packs disponibles à l'achat par le biais de l'Application, lesquels peuvent également varier d'une ville à l'autre, sans que ces changements n'affectent les Packs déjà contractés et en vigueur. Avant de confirmer son achat, l'Utilisateur/trice aura accès aux informations pertinentes sur le type de Pack disponible à la vente, à savoir notamment son prix TTC, ainsi que la valeur en euros des crédits associés audit Pack. Afin de simplifier la compréhension du système de Packs pour l'Utilisateur/trice, et sans préjudice du fonctionnement détaillé dans les présentes dispositions, YEGO mentionne dans la description de chaque Pack la remise que cette méthode d'achat de crédits entraîne, avec une référence aux crédits "gratuits" inclus dans le Pack. Cette référence aux crédits "gratuits" exprimés en euros résulte d'une comparaison de prix effectuée au moment de l'achat entre (i) les crédits inclus dans le Pack et la valeur du Service auquel ils donnent accès, et (ii) le prix qui serait payé pour ce même Service selon les prix à la minute en vigueur au moment de l'achat.

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

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

4.3.1.9. **Droit de rétractation :** Pendant une période de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date d'achat, et tant que tout ou partie des crédits inclus dans le Pack n'ont pas été utilisés pour payer des Services déjà fournis, l'Utilisateur/trice peut, dans le cadre de l'exercice de son droit légal de rétractation, informer YEGO de sa décision de se rétracter en envoyant, avant l'expiration du délai susvisé, toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter à l'adresse Email YEGO ou via de Chat de Service Client, afin d'obtenir le remboursement du montant payé.

Dans ce cas, les crédits du Pack figurant sur le compte de l'Utilisateur/trice seront supprimés, et YEGO s'engage à effectuer le remboursement correspondant du prix dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de la demande de l'Utilisateur/trice. L'exercice du droit légal de rétractation est entièrement gratuit.

4.3.1.10. Aucun remboursement de quelque nature que ce soit ne sera effectué après quatorze (14) jours ouvrés à compter de la date d'achat, ou, en tout état de cause, une fois que tout ou partie des crédits du Pack auront été utilisés pour l'obtention de Services déjà fournis. L'Utilisateur/trice déclare comprendre que son droit de rétractation ne pourra plus être exercé à compter de la prestation de Services, obtenue via l'utilisation des crédits inclus dans le Pack acheté.

4.3.1.11. Sans préjudice du droit de suspendre et/ou de supprimer le compte de l'Utilisateur/trice, YEGO se réserve en tout cas le droit de limiter et d'empêcher, temporairement ou définitivement, la conclusion de contrats parcs par un/e Utilisateur/trice donné/e.

4.3.2. Les Plans

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

4.3.2.2. Les Plans sont des formules de Service qui donnent à l'Utilisateur/trice, à partir de la souscription du Plan correspondant, le droit d'utiliser un ou plusieurs type(s) de véhicule(s) de la flotte que YEGO exploite, pour une durée déterminée par des

- périodes consécutives déterminées en heures ou en jours, pendant la période de validité du Plan.
- 4.3.2.3. Conformément aux spécificités de chaque Plan, l'Utilisateur/trice a le droit d'utiliser n'importe quel véhicule de la même catégorie ou d'une catégorie différente disponible à tout moment sur l'application YEGO, et ce dans la limite de minutes fixée dans les conditions spécifiques de chaque plan disponible sur l'application YEGO.
- 4.3.2.4. L'Utilisateur/trice peut choisir d'utiliser un ou plusieurs véhicules, une fois ou plusieurs fois, à condition de ne pas dépasser la durée maximale du Plan et d'utiliser le(s) type(s) de véhicule(s) convenu(s).
- 4.3.2.5. Même si la durée maximale du Plan n'a pas été atteinte pour une période donnée, l'Utilisateur/trice n'a pas le droit de dépasser cette limite. Les minutes incluses dans le plan doivent être utilisées pendant la période de référence correspondante et ne sont pas cumulables ou transférables d'une période de référence à l'autre.
- 4.3.2.6. Dans l'hypothèse où l'Utilisateur/trice dépasse effectivement la limite de temps incluse dans le Plan contracté pour une certaine période, le temps supplémentaire impliquera la fourniture d'un Service exclu du Plan, auquel s'appliqueront dès lors les conditions générales énoncées dans les présentes CG, et en particulier le prix par minute énoncé à la Section 4.2 ci-dessus et ce pour l'ensemble du trajet lors duquel le dépassement du temps imparti a eu lieu (facturé depuis la première minute).
- 4.3.2.7. YEGO se réserve le droit de modifier à tout moment les types de Plans disponibles via l'Application, qui peuvent également varier d'une ville à l'autre, sans que ces modifications n'affectent les Plans déjà souscrits et en vigueur. Les Plans sont personnels et ne peuvent être cédés, transférés ou revendus à un tiers autre que l'Utilisateur/trice qui les a souscrits.
- 4.3.2.8. La souscription d'un Plan par l'Utilisateur/trice implique une obligation de permanence pendant la période de validité du Plan. En cas de manquement à cette obligation, et de résiliation anticipée de la relation contractuelle pendant la durée d'un Plan, YEGO appliquera une pénalité proportionnelle à la période de permanence non respectée et ne procédera pour autant à aucun remboursement des sommes versées par l'Utilisateur/trice sur la base du Plan souscrit.
- 4.3.2.9. Avant de confirmer son acceptation et son adhésion à un Plan spécifique, l'Utilisateur/trice aura accès aux informations pertinentes sur le type de Plan souscrit, à savoir, en particulier : (i) le prix total TTC ; (ii) la limite d'utilisation en minutes déterminée dans le plan (par exemple, limite de minutes par 24 heures, limite de minutes pour toute la durée du plan, etc.) ; (iii) la période de validité du Plan ; (iv) le type de véhicule inclus, ainsi que (v) la période de permanence et les conséquences mentionnées du manquement. Pour tout ce qui n'est pas réglé dans les conditions générales descriptives et particulières de chaque plan disponible dans l'application YEGO, les dispositions des présentes CG s'appliquent.

Le paiement du prix d'un Plan doit être effectué en totalité au moment de sa souscription par l'Utilisateur/trice en utilisant les moyens de paiement prévus à la Section 5.1. ci-dessous.

- 4.3.2.10. Lors de la souscription, l'Utilisateur/trice recevra automatiquement un courrier électronique avec un résumé des conditions contractuelles applicables au Plan souscrit et son prix, les présentes CG lui étant applicables de manière subsidiaire.
- 4.3.2.11. Les conditions de facturation des Plans sont celles énoncées à la Section 5.3. ci-dessous, sauf si l'Utilisateur/trice n'a pas donné son consentement exprès à recevoir des factures électroniques dématérialisées lors de la procédure d'inscription.
- 4.3.2.12. Sans préjudice de la possibilité de suspendre et/ou de supprimer le compte de l'Utilisateur/trice, YEGO se réserve en tout état de cause le droit de limiter et d'empêcher, temporairement ou définitivement, la conclusion de Plans par un utilisateur donné.

4.4. Les Tarifs Solidaires

- 4.4.1.1. Suivant les villes d'opération, YEGO peut proposer des tarifs réduits destinés exclusivement à certains collectifs dont notamment les Seniors, les étudiant(e)s boursier(e)s et certains collectifs vulnérables. L'information en lien avec ces tarifs est disponible via l'Application YEGO dans son centre d'assistance (Help Desk). Afin de bénéficier de ces tarifs réduits, l'Utilisateur/trice devra envoyer un courrier électronique de demande à : TarificationsSolidaires@rideyego.com.
- 4.4.1.2. Ces Tarifs ne sont pas disponibles dans toutes les villes d'opération, et sont soumis à conditions spécifiques. L'Utilisateur/trice devra faciliter l'ensemble des pièces justifiant son statut de bénéficiaire au moment de la demande, et périodiquement suivant le cas.

4.5. Les offres, promotions et programmes

4.5.1. Les offres ponctuelles, promotions et cadeaux

- 4.5.1.1. YEGO se réserve le droit d'offrir à ses Utilisateur/trices des Services gratuits par l'octroi de crédits exprimés en euros, qui apparaîtront dans le portefeuille virtuel du compte de l'Utilisateur/trice dans l'Application YEGO, et qui donneront droit à l'Utilisateur/trice à un Service gratuit ayant une valeur équivalente en euros, en appliquant comme référence de conversion le prix par minute du Service mentionné à la Section 4.2. ci-dessus applicable au moment de la conversion.
- 4.5.1.2. Les crédits ainsi accordés par YEGO, et une fois inclus dans le portefeuille virtuel du compte de l'Utilisateur/trice, pourront être utilisés par l'Utilisateur/trice en une ou plusieurs fois (avec ou sans limite de temps, et jusqu'à épuisement le cas échéant), pour souscrire tout Service disponible dans l'Application YEGO au moment de l'utilisation du crédit. La conversion sera toujours effectuée en appliquant les prix du

Service par minute en vigueur au moment de l'utilisation des crédits, et pour l'obtention de Services effectivement disponibles à ce moment-là dans l'Application.

- 4.5.1.3. Les conditions applicables à l'obtention et au téléchargement effectif de ces crédits dans le portefeuille virtuel du compte de l'Utilisateur/trice varient en fonction de l'origine desdits crédits.
- 4.5.1.4. A l'exception du cas des Packs et du programme de fidélité YMC régulés respectivement aux Sections 4.3.1. et 4.3.2. des présentes CG, les crédits définis ici peuvent être issus des situations suivantes :
- (i) Campagnes de promotion : Dans le cadre d'une campagne promotionnelle donnée, les crédits accordés par YEGO seront matérialisés par des coupons.

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

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

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

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

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

qu'en soit la raison et sans que YEGO n'assume une quelconque responsabilité pour la situation générée par ses Utilisateur/trices dans ces cas.

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

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

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

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

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

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

4.5.2. Le programme de fidélité – YMC

- 4.5.2.1. L'Application YEGO dispose d'un programme de fidélité pour les Utilisateur/trices, dénommé YEGO MotorClub ou YMC, qui consiste (i) à offrir ponctuellement des crédits à ses Utilisateur/trices, et/ou (ii) à reverser une partie du prix du Service facturé à l'Utilisateur/trice à des entités tierces à but non lucratif ou lucratif, le tout en fonction du nombre et des caractéristiques des Services précédemment utilisés par l'Utilisateur/trice.
- 4.5.2.2. Le programme YMC est structuré via la détermination par YEGO de niveaux et de rangs qui sont atteints en souscrivant un nombre spécifique de certains Services.
- 4.5.2.3. Lorsque l'Utilisateur/trice atteint un certain rang ou niveau, YEGO l'informerait du cadeau et/ou du don qui a pu être de ce fait généré.
- 4.5.2.4. YEGO ne communiquera à aucun moment à ses Utilisateur/trices la nomenclature des niveaux et rangs du programme YMC ou la nature des cadeaux ou dons correspondants, de sorte que la réception d'un cadeau ou la réalisation d'un don à un moment donné constitue une surprise pour l'Utilisateur/trice.
- 4.5.2.5. YEGO se réserve le droit de modifier à tout moment sa définition interne des niveaux, rangs ou même cadeaux du programme YMC applicable, et peut même suspendre le programme de fidélité lui-même, à tout moment et pour quelque raison que ce soit.
- 4.5.2.6. En ne communiquant pas la définition des niveaux et rangs du programme YMC, YEGO ne s'engage à aucun moment vis-à-vis de l'Utilisateur/trice à réaliser un certain cadeau ou un certain don pour la souscription d'un nombre de Services préalablement déterminé.
- 4.5.2.7. Ce programme étant déterminé unilatéralement par YEGO, et étant entièrement gratuit et bénéfique pour l'Utilisateur/trice, il s'appliquera à tous les Utilisateur/trices YEGO sans distinction et sans que l'Utilisateur/trice ait besoin de fournir un consentement spécifique ou de passer par une procédure d'inscription ou d'enrôlement supplémentaire après la création de son compte et l'acceptation des présentes CG.
- 4.5.2.8. L'application du programme YMC sera uniforme et identique pour tous les Utilisateur/trices à un moment donné, c'est-à-dire que le système accordera le même cadeau à deux Utilisateur/trices ayant atteint le même niveau ou rang au même moment. Compte tenu du fait que YEGO a la possibilité de modifier sa définition interne des niveaux et des rangs, deux Utilisateur/trices ayant atteint le même niveau ou rang à des moments différents peuvent ne pas recevoir le même cadeau.
- 4.5.2.9. Les cadeaux sont des crédits exprimés en euros, qui apparaîtront dans le portefeuille virtuel du compte de l'Utilisateur/trice dans l'Application YEGO et qui donneront droit à l'Utilisateur/trice à un Service gratuit ayant une valeur équivalente en euros, en appliquant comme référence de conversion le prix du Service par minute mentionné à la Section 4.2. ci-dessus applicable au moment de la conversion.

- 4.5.2.10. Les crédits ainsi accordés par YEGO peuvent être utilisés par l'Utilisateur/trice en une ou plusieurs fois, sans limite de temps et jusqu'à épuisement de ceux-ci, pour l'obtention de tout Service disponible dans l'Application YEGO au moment de l'utilisation. La conversion sera toujours effectuée en appliquant les prix du Service par minute en vigueur au moment de l'utilisation des crédits, et pour la souscription des Services effectivement disponibles à ce moment précis dans l'Application.
- 4.5.2.11. Les dons consistent en un engagement de la part de YEGO de réaliser, au profit d'une entité tierce à but lucratif ou non lucratif de son choix, un don équivalent à une certaine partie du prix du Service souscrit et payé à ce moment-là par l'Utilisateur/trice. À cet égard, YEGO informera l'Utilisateur/trice en temps utile du montant exact et de l'identité du bénéficiaire de la donation générée sur la base du programme YMC. Le paiement effectif du montant du don peut être effectué à un stade ultérieur, en accord avec le tiers bénéficiaire. YEGO est libre de choisir et de modifier à tout moment les entités qu'elle inclut comme bénéficiaires de dons dans le cadre du programme YMC.

4.5.3. Le programme de relocalisation des véhicules

- 4.5.3.1. Ponctuellement, YEGO met en place des programmes de relocalisation de véhicules, offrant aux Utilisateur/trices des prix réduits pour la souscription de certains Services qui aident YEGO dans la gestion de ses véhicules, en augmentant le niveau de disponibilité de ces derniers et en favorisant une répartition homogène des véhicules dans l'espace.
- 4.5.3.2. Ces programmes ne sont pas disponibles à tout moment ni dans toutes les villes où YEGO opère et YEGO se réserve le droit d'activer ou non ces programmes en fonction de ses besoins, en transmettant l'information pertinente aux Utilisateur/trices au moment de la souscription du Service par le biais de l'Application YEGO.
- 4.5.3.3. Les véhicules qui font partie de ces programmes de relocalisation sont signalés dans l'application par l'icône d'une étoile ou d'un éclair, comme participant à une "promotion"/"promo".
- 4.5.3.4. Ces véhicules sont sélectionnés au moyen d'un algorithme de l'application YEGO sur la base de différents critères qui varient en fonction de la localisation, de l'immobilité et/ou du niveau de la batterie.
- 4.5.3.5. Il existe deux types de programmes de relocalisation des véhicules : la relocalisation ("Relocation") et les zones de recharge ("Pit zones"):

- **Relocation** : Les véhicules inclus dans un programme de relocalisation sont à tout moment marqués dans l'application YEGO par une icône en forme d'étoile. Lors de la sélection d'un véhicule ainsi marqué, un message apparaîtra indiquant en vert (différent de la couleur des espaces paysagers ou des parcs) l'existence des zones spécifiques dans lesquelles l'Utilisateur/trice devra stationner le véhicule pour bénéficier de la réduction correspondante.

- Pit zones : Les véhicules inclus dans un programme de Pit zone sont à tout moment, marqués dans l'application YEGO par une icône en forme d'éclair. Lors de la sélection d'un véhicule ainsi marqué, les zones de recharge spécifiques dans lesquelles l'Utilisateur/trice devra stationner le véhicule pendant les heures d'ouverture de la zone de recharge correspondante seront marquées en couleur afin que la remise correspondante puisse être appliquée. Les heures d'ouverture de chaque zone de recharge peuvent être consultées en sélectionnant la zone dans l'Application.

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

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

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

4.5.4. Les programmes de formation et leçons de conduite

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

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

V. FACTURATION ET MODES DE PAIEMENT

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

- 5.1.1.1. À l'issue du processus d'inscription et de création d'un compte dans l'Application YEGO dans les conditions prévues à la Section 2.1. ci-dessus, l'Utilisateur/trice devra enregistrer au minimum une carte de crédit ou de débit comme moyen de paiement. L'enregistrement de la carte de crédit ou de débit est facultatif pendant la procédure d'enregistrement et de création de compte, mais obligatoire pour accéder au service et utiliser les véhicules.
- 5.1.1.2. L'Utilisateur/trice peut choisir d'ajouter d'autres cartes de crédit ou de débit en les associant à son compte et en déterminant à tout moment la carte de crédit que YEGO devra utiliser pour le paiement des Services fournis par l'Application. Par défaut, la carte de crédit qui sera utilisée comme moyen de paiement sera la dernière que l'Utilisateur/trice a enregistrée dans l'Application YEGO.
- 5.1.1.3. L'Utilisateur/trice s'engage à n'enregistrer que des cartes de crédit ou de débit qui lui appartiennent ou dont l'utilisation a été préalablement autorisée par le titulaire de la carte.
- 5.1.1.4. L'Utilisateur/trice peut enregistrer des cartes de crédit ou de débit visa, mastercard ou american express, étant tenu de remplir les données correspondantes dans le formulaire auquel il aura accès dans l'Application YEGO, y compris le numéro complet de la carte, sa date d'expiration ainsi que le code CVC figurant au dos de celle-ci.
- 5.1.1.5. Conformément aux dispositions de la Politique de confidentialité de YEGO, YEGO ne collecte pas les données associées aux cartes de crédit ou de débit de ses Utilisateur/trices, étant entendu que le traitement de ces données est confié à l'entité autorisée *Stripe*, qui agira en tant que plateforme de paiement, et sera la seule à avoir accès à ces données, garantissant ainsi la gestion et la sécurité des transactions bancaires générées dans l'Application YEGO. L'Utilisateur/trice déclare comprendre et accepter le fonctionnement de la plateforme de paiement *Stripe*, s'engageant maintenir indemne YEGO face à tout incident pouvant être causé par l'intermédiation de *Stripe*.
- 5.1.1.6. Lorsque l'Utilisateur/trice enregistre une carte de crédit ou de débit dans l'Application YEGO, et afin de vérifier sa validité et l'existence de fonds, un débit de zéro (0) euro ou d'un (1) euro, comme autorisé par la banque de l'Utilisateur/trice, sera automatiquement effectué, et sera restitué à l'Utilisateur/trice quelques minutes après le débit.
- 5.1.1.7. L'Utilisateur/trice peut à tout moment mettre à jour les coordonnées de la (des) carte(s) de crédit ou de débit associée(s) à son compte sur l'Application YEGO, et s'engage à ne souscrire aucun Service sur l'Application YEGO sans disposer d'une carte de crédit ou de débit valide et dûment enregistrée sur un compte, qui dispose de

fonds suffisants pour payer le prix du Service demandé, et sur laquelle il a un plein droit d'usage et de disposition.

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

5.2. Les modalités de paiement

- 5.2.1.1. En enregistrant une carte de crédit dans l'Application YEGO, l'Utilisateur/trice autorise expressément YEGO afin que la Société puisse procéder unilatéralement et automatiquement au recouvrement du prix des Services fournis, ainsi que de toute dette générée en faveur de YEGO conformément aux présentes CG.
- 5.2.1.2. À l'exception de l'achat de Packs et de Plans régulés dans la Section 4.3. ci-dessus, le recouvrement des coûts des Services seront effectués à la fin de chaque Service, sachant que l'Application YEGO calcule automatiquement le prix correspondant en fonction du véhicule, de la Zone de Service, du type d'utilisation et de sa durée, et le tout sur la base des présentes CG.
- 5.2.1.3. Dans le cas des Packs et des Plans, le prix d'achat de ceux-ci sera facturé par YEGO en utilisant les mêmes moyens de paiement que ceux définis dans la Section 5.1, mais au moment de l'achat ou de la souscription, et en totalité, indépendamment du moment de la fourniture effective des Services.

5.3. Facturation

- 5.3.1.1. À la fin de chaque Service, et sauf demande expresse préalable à YEGO, l'Utilisateur/trice recevra automatiquement par courrier électronique un reçu du Service fourni qu'il pourra télécharger, avec le détail des minutes de Service et le prix correspondant, et le cas échéant avec le nombre correspondant de crédits utilisés. L'Utilisateur/trice aura accès à tout moment dans l'Application à un historique des Services fournis au cours des douze (12) mois précédents à minima.
- 5.3.1.2. En cas de consentement préalable et explicite de l'Utilisateur/trice, une facture sera automatiquement émise sous format électronique, consultable et téléchargeable depuis l'Application YEGO dans le compte de l'Utilisateur/trice, le premier jour du mois suivant. L'utilisateur/trice pourra à tout moment demander l'envoi d'une facture papier ou encore révoquer son consentement général à recevoir des factures sous forme électronique, en communiquant cette demande par l'un des canaux visés au Section 8.1.1.1.

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

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

6.1. Les accidents ou actes de vandalisme

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

- (i) Notifier à YEGO l'incident dans les plus brefs délais, sauf si un cas de force majeure l'empêche, au moment de l'incident à la fin du Service, et dans tous les cas dans les quarante-huit (48) heures au plus tard, par courrier électronique à l'adresse e-mail YEGO, ou par le biais du Chat du Service Client; YEGO décidera s'il faut envoyer un/e opérateur/trice sur les lieux et si l'Utilisateur/trice doit y rester jusqu'à son arrivée;
- (ii) Prendre des photos de tous les angles du véhicule de YEGO, ainsi que de tout véhicule tiers impliqué dans l'accident, qu'il y ait ou non des dommages visibles, et en suivant les instructions incluses dans l'Annexe III.- (Guide pour la gestion des rapports d'accident et des photos de fin de trajet);
- (iii) Prendre des photos de tout dommage causé par l'accident ou l'acte de vandalisme sur les installations ou objets présents dans la zone des faits, qu'ils soient privés ou publics, ainsi que le plan général de la situation ;
- (iv) Remplir en bonne et due forme un constat d'accident ou un constat de sinistre, le cas échéant, en suivant les instructions figurant à l'Annexe III.- (Guide pour la gestion des rapports d'accident et des photos de fin de trajet), en indiquant notamment les coordonnées du conducteur ou de la conductrice de tout autre véhicule impliqué dans l'accident, les numéros des plaques d'immatriculation, ainsi que les coordonnées de la compagnie d'assurance du conducteur;
- (v) Envoyer par courrier électronique à YEGO à l'Adresse Email YEGO les informations relatives à l'incident ou à l'accident, ainsi qu'en cas où des tiers sont impliqués, le constat d'accident ou de sinistre dès que possible et, en tout état de cause, dans les quarante-huit (48) heures suivant la survenance de l'incident, sauf en cas de Force Majeure. Le retard ne pourra en aucun cas dépasser la durée de la Force Majeure qui le justifie.

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

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

- (i) Notifier à YEGO l'incident dans les plus brefs délais, c'est-à-dire sauf cas de Force Majeure, au moment de l'incident à la fin du Service, par courrier électronique à l'Adresse Email YEGO ou par le biais du Chat du Service Client;
- (ii) Contacter immédiatement les autorités compétentes, si nécessaire en se rendant dans un commissariat de police et en déposant la plainte correspondante;
- (iii) Envoyer par courriel à l'adresse électronique YEGO une copie de la déclaration de

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

6.3. Pénalités liées aux accidents, au vandalisme ou au vol

6.3.1. Sans préjudice des dispositions du régime de responsabilité des dommages énoncées à la Section 3.2. des présentes CG, YEGO se réserve le droit d'appliquer les sanctions prévues à l'Annexe II (*Tableau des dommages et des pénalités*) dans le cas où l'Utilisateur/trice ne respecterait pas les règles énoncées dans les dispositions de la présente Section VI concernant la procédure applicable en cas d'accident, de vandalisme ou de vol.

VII. PROCÉDURE EN CAS D'AMENDE

7.1. Traitement des amendes et services de fourrière

7.1.1. Principe général de responsabilité et pénalités applicables par YEGO

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

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

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

7.1.1.4. À savoir que YEGO pourra appliquer les pénalités prévues à l'Annexe II (*Tableau des dommages et des pénalités*) pour le traitement des sanctions, amendes ou procédures de sanction administrative imputables à l'Utilisateur/trice. YEGO se réserve la possibilité, à sa discrétion, de cumuler ces pénalités dans les cas où il doit intervenir à plusieurs reprises dans la gestion des sanctions, des amendes et des procédures de sanctions administratives imputables à l'Utilisateur/trice. Ces montants s'ajouteront au montant de l'amende ou de la sanction elle-même, que l'Utilisateur/trice devra payer à l'autorité compétente, ou rembourser à YEGO selon le cas.

7.1.2. Procédure applicable en cas d’amende avec enlèvement par fourrière

- 7.1.2.1. En cas d’enlèvement d’un véhicule YEGO par un service de fourrière ou équivalent, YEGO s’assure de l’identité de l’Utilisateur/trice responsable en vérifiant dans l’Application YEGO (-) si le lieu d’utilisation ou de stationnement utilisé par le dernier Utilisateur/trice du véhicule coïncide avec le lieu d’enlèvement notifié par le service de fourrière, et (-) si la photographie prise par l’Utilisateur/trice à la fin du Service telle que prévue à la Section 3.1.5.4. permet ou non d’exclure sa responsabilité.
- 7.1.2.2. À moins que la photographie prise par l’Utilisateur/trice ne prouve de manière incontestable que le Véhicule était correctement stationné dans un espace de stationnement prévu à cet effet à la fin du Service, et qu’il n’existait pas d’interdiction temporaire ou permanente de stationner dans cette zone selon les informations publiques, le dernier Utilisateur/trice ayant utilisé et garé le véhicule sera tenu responsable de l’amende de stationnement imposée, y compris les coûts des services de fourrière.
- 7.1.2.3. Après vérification de l’identité de l’Utilisateur/trice responsable, YEGO lui adressera une notification écrite par courrier électronique, l’informant de la sanction et lui rappelant le système de pénalités applicable conformément aux présentes CG.
- 7.1.2.4. YEGO se chargera en toute hypothèse du retrait du véhicule du dépôt municipal dans un délai maximum de quarante-huit heures (48h) à compter de la notification de la sanction, en appliquant la pénalité contractuelle correspondante, conformément à l’Annexe II.- (Tableau des dommages et pénalités). L’Utilisateur/trice autorise de manière explicite YEGO afin que l’entité puisse se charger de cette démarche, et procède au recouvrement des coûts correspondants (dont la pénalité contractuelle) en utilisant le même moyen de paiement que celui prévu pour le paiement des Services.

7.1.3. Procédure applicable en cas d’amende sans fourrière

- 7.1.3.1. En cas de sanction sans intervention de la fourrière, indépendamment du manquement à l’origine de la sanction, les autorités demanderont à YEGO les données de l’Utilisateur/trice responsable, afin de lui notifier directement la sanction imposée.
- 7.1.3.2. L’application YEGO identifiera automatiquement l’Utilisateur/trice responsable en fonction de l’heure et du lieu des événements signalés par les autorités, ainsi que des données du Véhicule impliqué. Après avoir identifié l’Utilisateur/trice responsable, YEGO transmettra simplement les coordonnées correspondantes, si elles sont disponibles, aux autorités, et l’Utilisateur/trice autorise explicitement YEGO pour que celle-ci procède à cette communication.

7.1.3.3. Dans le cas où, malgré une désignation valable de l’Utilisateur auprès des autorités compétentes, YEGO se trouve confronté à une saisie administrative résultant d’une sanction, de quelque nature que ce soit, imputable à l’Utilisateur/trice, YEGO se

réserve le droit de facturer à l'Utilisateur/trice le montant correspondant, augmenté de la pénalité prévue dans ce cas à l'Annexe II (Tableau des dommages et pénalités). L'Utilisateur/trice autorise expressément YEGO à procéder au recouvrement des coûts correspondants (dont la pénalité contractuelle) en utilisant le même moyen de paiement que celui prévu pour le paiement des Services.

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

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

L'Utilisateur/trice autorise de manière explicite YEGO afin que l'entité puisse se charger de ces démarches en son nom, et procède au recouvrement des coûts correspondants (dont la pénalité contractuelle) en utilisant le même moyen de paiement que celui prévu pour le paiement des Services.

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

- 7.1.3.6. Tous les coûts et frais encourus par YEGO et les pénalités résultant des procédures judiciaires et des pénalités identifiées ci-dessus seront payés par l'Utilisateur/trice qui utilisait le véhicule au moment de l'infraction faisant l'objet de la sanction.
- 7.1.3.7. Le non-paiement des pénalités et/ou des sanctions entraînera le blocage et/ou la suppression du compte de l'Utilisateur/trice, et YEGO pourra, outre la réclamation de ces montants, prendre toute mesure qu'elle jugera appropriée pour indemniser les dommages causés, ainsi qu'intenter toute action en réclamation qu'elle jugera appropriée auprès la Juridiction correspondante.

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

- 7.2.1. En cas d'impossibilité de facturer le prix de tout Service, ou tout montant dû par l'Utilisateur/trice à YEGO, à l'aide de la ou des cartes de crédit enregistrées sur le compte, et quelle qu'en soit la raison, le compte de l'Utilisateur/trice sera automatiquement bloqué.
- 7.2.2. En cas de blocage du compte de l'Utilisateur/trice pour cause de non-paiement, YEGO adressera à l'Utilisateur/trice par courrier électronique une première notification l'informant de la situation, en mentionnant le montant impayé ainsi que les informations transmises à YEGO par la banque de l'Utilisateur/trice quant au motif du rejet.
- 7.2.3. YEGO tentera à nouveau d'exécuter le débit automatiquement en utilisant le même moyen de paiement tous les deux (2) jours pendant un (1) mois. L'Utilisateur/trice pourra, via l'Application YEGO, effectuer un paiement de la dette totale à tout moment. Le compte de l'Utilisateur/trice ne pourra pas être réactivé, et aucun Service ne peut être utilisé tant que la dette existante n'aura pas été payée.

A l'issue du délai d'un mois à compter de la fourniture du Service et de la première tentative de recouvrement, un taux d'intérêt pour retard de paiement de trois pour cent (3%) par mois sera appliqué au montant de la dette.

- 7.2.4. YEGO se réserve le droit d'appliquer la pénalité pour impayé prévue à l'Annexe II (*Tableau des dommages et pénalités*), en procédant à tout moment à l'externalisation du processus de recouvrement de cette dette, et ce sans préjudice de toute action judiciaire qui pourrait être engagée, en entablant une procédure de réclamation du paiement des créances contre l'Utilisateur/trice redevable.
- 7.2.5. Outre le blocage du compte, YEGO pourra choisir en cas d'impayé de supprimer définitivement le compte de l'Utilisateur/trice, auquel cas YEGO enverra à l'Utilisateur/trice un courrier électronique d'information, tel que prévu au paragraphe 2.1.4.2 ci-dessus concernant la suppression de ses données personnelles.

7.3. Pénalités économiques en cas de non-respect des CG

- 7.3.1. Certaines conditions contractuelles incluses dans les présentes CG et assumées par l'Utilisateur/trice sont considérées comme essentielles et, à ce titre, des sanctions financières spécifiques sont prévues en cas de manquement, et ce indépendamment du fait que YEGO ait ou non subi des dommages en conséquence. Toutes les sanctions applicables en cas de manquement sont énumérées à l'Annexe II (Tableau des dommages et des pénalités), avec une description du comportement, la référence à l'obligation transgressée des présentes CG et le montant de la sanction correspondante.
- 7.3.2. Avant d'appliquer tout type de pénalité, YEGO s'engage à notifier à l'Utilisateur/trice par courrier électronique l'application de la pénalité, en précisant les éléments factuels qui y ont donné lieu.

VIII. CONTACT ET SERVICE CLIENT

- 8.1.1.1. L'Utilisateur/trice peut contacter YEGO par les moyens suivants :
- (i) Par courrier postal ou burofax à l'adresse de du siège social de l'entité gestionnaire du Service précisée en entête ;
 - (ii) Par courriel en utilisant l'Adresse Email YEGO : info@rideyego.com;
 - (iii) Par le biais du Chat du Service Client accessible dans l'Application YEGO.
- 8.1.1.2. YEGO conseille à l'Utilisateur/trice de privilégier le Chat du Service Client pour contacter YEGO, sachant que YEGO compte sur des opérateurs et opératrices qui répondent aux demandes des Utilisateur/trices par ce canal à tout moment pendant que le Service YEGO est ouvert dans la Zone de Service correspondante.
- 8.1.1.3. La réactivité et le temps de réponse de ces opérateurs et opératrices peuvent varier en fonction du volume de demandes que le Chat du Service Client traite à chaque instant.
- 8.1.1.4. Les opérateurs du Chat du Service Client sont formés pour répondre à toutes les questions que pourrait se poser l'Utilisateur/trice concernant le Service, et gérer les incidents qui auraient pu survenir pendant la fourniture du Service.
- 8.1.1.5. **Plaintes et/ou réclamations** : L'Utilisateur/trice peut formuler tout type de plainte ou de réclamation concernant les Services fournis par YEGO par l'un des moyens décrits ci-dessus. Pour les plaintes et/ou réclamations en Espagne, l'Utilisateur/trice peut télécharger ci-dessous les différents formulaires de plainte officiels mis à disposition par chaque Communauté Autonome : Catalogne ([cliquez ici](#)), Communauté Valencienne ([cliquez ici](#)), Andalousie ([cliquez ici](#)), et Aragon ([cliquez ici](#)) ; et les soumettre à YEGO par l'un des canaux mentionnés dans la Section 8.1.1.1 ci-dessus.
- Une fois la plainte et/ou la réclamation reçue par YEGO, celle-ci sera traitée par YEGO conformément à la réglementation applicable dans chaque cas. De même,

L'utilisateur/trice est informé qu'il peut se rendre sur le site web www.consumoresponde.es, où il peut remplir en ligne et télécharger le formulaire de plaintes et de réclamations de la Communauté autonome d'Andalousie.

Pour plus d'informations (consumoresponde@juntadeandalucia.es / Numéro Gratuit : 900 21 50 80).

- 8.1.1.6. L'Application YEGO dispose également d'un espace de réponses aux questions fréquemment posées accessible en plusieurs langues, que l'utilisateur/trice peut consulter à tout moment en cas de doute.
- 8.1.1.7. Un service d'assistance téléphonique à destination des Personnes à Mobilité Réduite et aux Utilisateurs/trices âgé(e)s de plus de 55 ans, est disponible via l'Application YEGO. L'utilisateur/trice devra solliciter par le biais du Chat du Service Client à être contacté par un opérateur spécialisé. YEGO pourra dans ce cadre solliciter à l'utilisateur/trice les informations en lien avec sa condition, qui soient strictement nécessaires afin de répondre à sa demande.

IX. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

9.1. Modifications des CG

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

9.2. Séparabilité

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

9.3. Référence à la Politique de Confidentialité

- 9.3.1. Pour toutes les questions concernant le traitement des données personnelles par YEGO dans le cadre de la fourniture des Services, l'utilisateur/trice se référera à la [Politique de Confidentialité](#) de YEGO et pourra contacter YEGO en cas de doute.

9.4. Langues

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

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

9.5. Juridiction et Loi Applicable

- 9.5.1. Le présent contrat est de nature privée. Ce contrat sera régi et interprété conformément à la législation en vigueur dans le pays où le Service est fourni, c'est-à-dire l'Espagne ou la France. Cela n'empêche pas de bénéficier de la protection offerte par les règles impératives liées au droit de la consommation du lieu de résidence habituel de l'utilisateur, conformément à l'article 6.2 du Règlement 593/2008 (Rome I).
- 9.5.2. De même, tout litige relatif au présent contrat, quelle qu'en soit la cause, sera résolu devant la juridiction des Cours et Tribunaux du domicile de l'Utilisateur/trice du Service, sauf dans les cas où la loi détermine une autre juridiction obligatoire autre que celle ci-dessus en tenant compte des faits du litige.
- 9.5.3. Dans le cas particulier d'une prestation de Service réalisée sur le territoire français, conformément aux dispositions de l'article L.611-1 et suivants du Code de la consommation, pour tout litige de nature contractuelle entre l'Utilisateur/trice et YEGO, n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès du Service Client, l'Utilisateur/trice a la possibilité de recourir gratuitement au Médiateur de la consommation qui sera le médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA), domicilié au 50, Rue Rouget de Lisle 92158 Suresnes Cedex et pouvant être contacté par courrier électronique à l'adresse suivante : mediateur@mediateur-cnpa.fr. Les modalités de saisine sont plus amplement disponibles sur son site à l'adresse suivante : www.mediateur-cnpa.fr, sous réserve du respect des conditions de recevabilité de sa demande et dans un délai inférieur à un (1) an à compter de sa réclamation écrite auprès du Service Client YEGO. Si la procédure de médiation n'a pu aboutir à un accord amiable entre les parties, le différend découlant de l'Inscription au Service YEGO ou de son utilisation sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux français.

ANNEXE I.- (PRIX PAR VILLE ET VÉHICULE)

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

Ville du service / véhicule		SCOOTER			BICYCLETTE			TROTINETTE		
		Trajet	Pause	Réservation	Trajet	Pause	Réservation	Trajet	Pause	Réservation
Barcelone et Hospitalet (Espagne)	Par Minute / Dès la 1 ^{ère} Minute	0,33	0,14	0,14	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Valence (Espagne)	Par Minute / Dès la 1 ^{ère} Minute	0,33	0,14	0,14	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Seville (Espagne)	Par Minute / Dès la 1 ^{ère} Minute	0,31	0,14	0,14	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Malaga (Espagne)	Par Minute / Dès la 1 ^{ère} Minute	0,31	0,14	0,14	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Saragosse (Espagne)	Par Minute / Dès la 1 ^{ère} Minute	0,31	0,14	0,14	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Métropole de Toulouse (France)	Par Minute / Dès la 1 ^{ère} Minute	0,32	0,14	0,14	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Métropole de Bordeaux (France)	Par Minute / Dès la 1 ^{ère} Minute	0,32	0,14	0,14	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Nice (France)	Par Minute / Dès la 1 ^{ère} Minute	0,36	0,14	0,14	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Métropole de Paris (France)	Tarif forfaitaire pour les 5 premières minutes	1,95	0,14	0,14	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	Par Minute / Dès la 5 ^{ème} Minute (excl)	0,39								

N/A: Non applicable en raison de l'indisponibilité du service.

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

ANNEXE II.- (TABLEAU DES DOMMAGES ET PÉNALITÉS)

Liste indicative des prix des principales pièces des Scooters :

YEGO REF.	Descriptif des pièces	PRIX (-€)
E-SCOOT-0001	Grande couverture d'aile	17,10
E-SCOOT-0002	Petite couverture d'aile	3,85
E-SCOOT-0003	Crête d'aile chromée	3,84
E-SCOOT-0004	Devant jaune réfléchissant	1,33
E-SCOOT-0005	Garniture du cylindre	2,75
E-SCOOT-0006	Couverture avant	57,60
E-SCOOT-0007	Couvercle de la colonne avant	8,93
E-SCOOT-0008	Garniture à logo chromé	3,01
E-SCOOT-0009	Garniture de corne chromée	2,18
E-SCOOT-0010	Capot avant du châssis	6,65
E-SCOOT-0016	Housse de repose-pieds	25,60
E-SCOOT-0017	Patte de recouvrement de repose-pieds	4,92
E-SCOOT-0019	Pont de quille	16,90
E-SCOOT-0020	Garniture de bague de phare	5,70
E-SCOOT-0025	Couvre-guidon supérieur	7,09
E-SCOOT-0026	Couvre-guidon inférieur	8,45
E-SCOOT-0027	Garniture de col de colonne chromée (direction)	3,16
E-SCOOT-0030	Indicateur de vitesse LED	42,80
E-SCOOT-0033	Indicateur avant droit	8,28
E-SCOOT-0035	Indicateur avant gauche	8,28
E-SCOOT-0036	Couvercle couverture d'aile arrière	24,05
E-SCOOT-0037	Siège melon	7,58
E-SCOOT-0042	LED arrière	13,30
E-SCOOT-0049	Support de plaque d'immatriculation	2,88
E-SCOOT-0055	Capot latéral droit	20,09
E-SCOOT-0056	Couvercle arrière droit	4,37
E-SCOOT-0059	Capot latéral gauche	20,09
E-SCOOT-0069	Moteur	557,05
E-SCOOT-0072	Axe avant	9,53
E-SCOOT-0077	Levier de frein avant droit	6,18
E-SCOOT-0089	Levier de frein arrière gauche	4,68
E-SCOOT-0093	Manette de Gaz	4,40
E-SCOOT-0094	Poing gauche	2,88
E-SCOOT-0107	Fourche avant NOVA, MY2017	68,16
E-SCOOT-0109	Tringlerie de fourche	52,87
E-SCOOT-0114	Roulements de la colonne de direction supérieur	2,69
E-SCOOT-0122	Chevalet	28,16
E-SCOOT-0133	Vue arrière	2,40
E-SCOOT-136	Roulements inférieurs 2017	20,40
E-SCOOT-0143	Couverture topcase	13,80
E-SCOOT-0150	Top Case	85,20
E-SCOOT-0152	Pneus	19,92
E-SCOOT-0165	Support pour téléphone portable	5,64
E-SCOOT-0172	Renforcement jupe	72,00
E-SCOOT-0177	Fourche avant V2	23,82
E-SCOOT-0180	Amortisseur avant droit	24,34
E-SCOOT-0181	Amortisseur avant gauche	24,34

E-SCOOT-0182	Support du topcase	44,41
E-SCOOT-0193	Bandes décoratives noires	12,67
E-SCOOT-0196	Lampe frontale à Led	40,26
E-SCOOT-0200	Couvre-guidon	10,79
E-SCOOT-0229	Châssis	416,47
E-SCOOT-0232	Jupe	62,40
	Perte, vol ou dommage d'une batterie	1.000,00
	Perte, vol ou dommage à un casque	50,00
	Perte, vol ou dommage à un gant	50,00
	Perte des documents du véhicule	20,00
	Vol, perte totale du véhicule	3.500,00

NOTE : Cette liste est indicative, non exhaustive et prends pas en compte le coût additionnel de main d'œuvre de réparation et de remplacement des pièces qui sera détaillé dans la facture correspondante.

Liste des pénalités fixes pour non-respect des CG

Description du manquement		Montant de la pénalité en .-€.
<i>Concernant les amendes</i>		
Gestion des amendes et sanctions administratives (y compris le stationnement)		15,00
La non-transmission de toute donnée requise dans le cadre d'une procédure de gestion de sanction administrative (y compris le stationnement)	En général :	30,00
	En France, répercussion de la sanction administrative additionnelle :	Jusqu'à 500,00
Gestion du dépôt municipal après l'enlèvement par la fourrière - Avec récupération du véhicule par YEGO	En Espagne	50,00
	En France	65,00
<i>Concernant l'usage des véhicules</i>		
Céder l'usage du véhicule loué à un tiers	Dans tous les cas :	100,00
	En cas d'accident :	1.000,00
Conducteur mineur		200,00
Conducteur sans documentation à jour ou sans permis valide		200,00
Ne pas éteindre ou attacher le véhicule à la fin du Service.		200,00
Garer ou laisser (allumé ou éteint) le véhicule en dehors de la Zone de Service (y compris les parkings, les zones privées et zone d'interdiction de stationnement).		250,00
Le stationnement sur le trottoir (sauf si explicitement autorisé par la réglementation locale) ou à tout endroit qui entrave la circulation des piétons, indépendamment de l'application d'une éventuelle sanction administrative par les autorités.		35,00

Non-respect de l'obligation de garer correctement le véhicule (différent du cas précédent) et/ou de l'obligation de prendre une photo correcte du véhicule à la fin du Trajet, indépendamment de l'application d'une éventuelle sanction administrative par les autorités.		5,00
<i>Concernant les Impayés</i>		
Gestion du recouvrement des créances		50,00
<i>Concernant les obligations d'information</i>		
Défaut de déclaration d'accident et/ou du Rapport d'accident dans les délais impartis		50,00
Défaut de signalement de la plainte pour vol dans les délais impartis		50,00

NOTE : Les pénalités établies seront facturées sans préjudice des sanctions appliquées, qui seront facturées séparément, par l'administration publique ou la banque, selon leur nature, et sous réserve de toute réclamation pour les dommages subis.

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

PHOTOS DE FIN DE TRAJET :



CORRECT



INCORRECT



CORRECT



INCORRECT

LES INFORMATIONS À FOURNIR EN CAS D'ACCIDENT :

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

- Prenez des photos de tous les angles du véhicule de YEGO, ainsi que de tout véhicule tiers impliqué dans l'accident le cas échéant, qu'il y ait ou non des dommages visibles :
- Prenez des photos de tout dommage causé par l'accident dans les installations ou objets présents dans la zone des faits, qu'ils soient privés ou publics, ainsi que le plan général de la situation :

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

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

ANNEXE IV.- (LISTE DES OFFRES OBLIGATOIRES DE FORMATION)

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

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