

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE CHARGE MY CAR

Applicable à compter du 01 Décembre 2020

1. MENTIONS LÉGALES

L'application Free2Move (ci-après dénommée l'« Application ») est publiée par la société FREE2MOVE SAS, société par actions simplifiée dont le siège social est situé 45 rue de la Chaussée d'Antin, 75009 Paris, France, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 790 020 606.

- Directeur de Publication : Brigitte Courtehoux ;
- Responsable de Traitement : Ahmed Mhiri
- Plateforme de téléchargement : Apple et/ou Android.

2. PRÉAMBULE

L'Application est une application mobile téléchargeable gratuitement compatible IOS 13 ou version ultérieure et Android 6 ou version ultérieure, destinée à faciliter la mobilité de l'Utilisateur, en organisant l'accès et le paiement automatique d'infrastructures de mobilité urbaines telles que l'autopartage, la location, et la recharge publique pour les véhicules électriques.

L'accès et l'utilisation de l'Application sont soumis aux conditions générales d'utilisation détaillées ci-dessous (ci-après les « Conditions Générales d'Utilisation ») ainsi qu'aux lois et/ou règlements applicables. La connexion et l'accès à l'Application impliquent l'acceptation intégrale et sans réserve par l'Utilisateur des Conditions Générales d'Utilisation.

3. DEFINITIONS

- **Compte** désigne le compte créé par l'Utilisateur depuis l'Application qui lui permet d'obtenir ses Identifiants pour accéder via l'Application aux services Free2Move.
- **Identifiants** désigne l'adresse mail et le mot de passe permettant à l'Utilisateur d'accéder à son Compte.
- **Site Internet** désigne le site internet Free2Move dont l'adresse est la suivante : <https://www.free2move.com>.
- **Utilisateur** désigne une personne physique majeure ayant créé un Compte et souscrit à Free2Move.
- **Véhicule compatible** désigne un véhicule d'une marque du Groupe PSA disposant d'un système de navigation connecté (ci-après « NAC* ») équipé avec la mise à jour 2.10 et toute mise à jour ultérieure.
- **Opérateur partenaire** désigne les opérateurs de stations de recharge partenaires qui font partie du réseau régulièrement développé Plugsurfing, et dans lequelles des procédures de recharge peuvent être lancées à l'aide de l'Application et/ou de la Carte de recharge.
- **Carte de recharge** désigne la Carte RFID permettant de lancer les procédures de recharge sur des bornes compatibles, après avoir été activée et connectée au compte de l'Utilisateur.

* Le NAC est une technologie qui emprunte les réseaux de téléphonie mobile pour établir une connexion internet grâce à une carte SIM spéciale intégrée à l'ordinateur de bord du véhicule.

4. LIMITATIONS D'UTILISATION

Les dispositions relatives au droit de la circulation routière en vigueur au niveau national et relevant du champ d'application local de l'Application doivent être respectées.

FREE2MOVE SAS rappelle à l'Utilisateur que l'utilisation d'un téléphone portable en conduisant est strictement interdite et que l'utilisation de l'Application doit se faire à l'arrêt complet du véhicule et dans le respect des règles du Code de la route.

5. ACCÈS À L'APPLICATION

L'Application peut être téléchargée gratuitement hors frais de communication et abonnement facturés par l'opérateur de téléphone mobile et/ou accès à internet de l'Utilisateur.

L'accès et l'utilisation de l'Application nécessitent de disposer d'un accès à internet (wifi ou 3G plus). L'utilisation de l'Application consomme des données mobiles (data). L'activation et l'accès à la géolocalisation du smartphone et/ou du véhicule est également nécessaire.

Selon les dispositions du contrat conclu par l'Utilisateur avec son opérateur de téléphonie mobile, des frais supplémentaires peuvent être facturés. L'Utilisateur doit se renseigner à ce sujet auprès de son opérateur de téléphonie mobile.

FREE2MOVE SAS ne saurait être tenue responsable de difficultés liées à l'accès réseau.

L'Utilisateur est informé que l'accès à certains services de l'Application nécessite l'activation de la géolocalisation. L'Utilisateur peut à tout moment désactiver la géolocalisation mais dans ce cas les fonctionnalités de l'Application seront fortement limitées.

Pour bénéficier pleinement des fonctionnalités de l'Application, l'Utilisateur doit avoir souscrit à une offre telle que définie dans les Conditions Générales de Vente dont l'Utilisateur s'engage à avoir pris connaissance et qu'il reconnaît avoir accepté.

Pour souscrire à une offre et accéder à l'Application, l'Utilisateur doit au préalable créer un Compte depuis l'Application en complétant les champs obligatoires suivants :

- *Pays et Langue de l'Utilisateur : fournies automatiquement par le smartphone du client*
- *Renseignements personnels : nom, prénom, adresse physique, adresse e-mail, numéro de téléphone*
- *Renseignements concernant le véhicule de l'Utilisateur : plaque d'immatriculation du véhicule, numéro VIN, marque du véhicule, modèle, couleur du véhicule, type de connecteurs et adaptateurs pour la recharge*
- *Renseignements bancaires : numéro de carte bancaire, nom du titulaire de la carte, date d'expiration et cryptogramme de la carte bancaire.*

L'Utilisateur s'engage à ce que les informations communiquées lors de son inscription soient exactes, et à les mettre à jour le cas échéant pour que FREE2MOVE SAS dispose à tout moment d'informations fiables, à jour et complètes. FREE2MOVE SAS se réserve la possibilité de demander à l'Utilisateur tout justificatif permettant de vérifier l'exactitude des informations fournies.

Lors de la création du Compte, l'Utilisateur insère son adresse e-mail et définit un mot de passe. Ces Identifiants lui permettront d'accéder à l'Application. Un Code de sécurité lui est également transmis dans le SMS ou l'e-mail de confirmation. Les Identifiants et le mot de passe sont strictement confidentiels et personnels. L'Utilisateur s'engage à ne pas les divulguer à des tiers. L'Utilisateur étant le seul responsable de l'utilisation de ses Identifiants et de son mot de passe, toute utilisation des services au moyen de ceux-ci est présumée faite par l'Utilisateur.

6. INFORMATIONS RELATIVES AU CONTENU DE L'APPLICATION

L'Application permet à l'Utilisateur d'avoir accès, à partir de son Smartphone à différents services de mobilité, en fonction de la version et de l'offre souscrite.

6.1 Espace personnel

L'Utilisateur bénéficie sur l'Application d'un accès à son espace personnel. Cet espace personnel permet à l'Utilisateur de modifier ses coordonnées et d'accéder aux différentes fonctionnalités détaillées ci-après :

- Rubrique « Information » : permet à l'Utilisateur de visualiser ses informations personnelles et de les modifier ;
- Rubrique « Voitures » : permet à l'Utilisateur de visualiser les informations liées à ses véhicules et de les modifier ;
- Rubrique « Abonnements » : permet de visualiser, de sélectionner une offre et d'activer une Carte de recharge ;
- Rubrique « Réservations et Factures » : permet à l'Utilisateur de visualiser ses consommations et ses factures relatives aux services utilisés pour le mois en cours ;
- Rubrique « Portefeuille » : permet à l'Utilisateur de modifier ses données bancaires ;
- Rubrique « Aides » : permet d'accéder aux coordonnées du Service client (e-mail et numéro de téléphone) ainsi que de consulter les Foires Aux Questions (FAQ).

Il est précisé que lorsque l'Utilisateur modifie ses données, il s'engage à ce que les données modifiées soient exactes pour que FREE2MOVE SAS dispose à tout moment d'informations fiables, à jour et complètes.

6.2 Service de recharge électrique

6.2.1 Généralités

Ce service est réservé aux détenteurs de véhicules électriques.

L'Application, sous réserve de la souscription d'une offre donnant accès à ce service tel que décrit dans les Conditions Générales de Vente :

- (i) permet la recherche des stations de recharge compatibles avec son véhicule et disponibles autour de l'Utilisateur ou autour d'une destination préalablement précisée par celui-ci ;
 - (ii) permet d'avoir des informations concernant par exemple la localisation des stations de recharge des Opérateurs partenaires ainsi que leur disponibilité ;
 - (iii) offre la possibilité pour l'Utilisateur d'être guidé vers la station de recharge choisie ; et
 - (iv) permet la recharge des véhicules électriques aux stations de recharge des Opérateurs partenaires après autorisation via l'Application ou la Carte de recharge. Ces services ne sont possibles qu'au sein du réseau d'Opérateurs partenaire développé par Plugsurfing GmbH.
- (iv) permet la planification d'un itinéraire. L'Application proposera à l'Utilisateur des stations de recharge compatibles avec le véhicule mentionné par défaut sur le trajet demandé dans l'Application.

6.2.2 Tarifs

Tous les tarifs applicables des services de recharge sont compris TTC et sont indiqués dans l'Application avant le lancement de la procédure de recharge.

Si le tarif mentionné sur l'Application ne correspond pas à celui indiqué à la station de recharge, le tarif mentionné sur l'Application s'applique.

L'Utilisateur accepte que l'utilisation de la Carte de recharge sur une station de recharge sans avoir préalablement vérifié le détail de la station choisie dans l'Application, ne lui permettra pas de connaître le prix de cette station. Il incombe à l'Utilisateur de vérifier les tarifs applicables via l'Application préalablement à toute procédure de recharge avec sa Carte de recharge.

6.2.3 Fonctionnement et utilisation

Après avoir inséré les informations concernant son véhicule électrique dans la rubrique « Véhicules » (notamment le VIN), l'Utilisateur sera informé si son véhicule est compatible avec la fonctionnalité embarquée dans le système de navigation de celui-ci. Le cas échéant, il pourra bénéficier des services au travers de l'Application mobile et du système embarqué de son véhicule, en dehors du « planificateur de trajet » qui est disponible uniquement sur l'application mobile.

- Recherche des Stations de recharge

L'Utilisateur peut chercher les stations de recharge compatibles avec son véhicule et disponibles autour de sa position ou autour d'une destination choisie. Les stations s'affichent sur une carte et sur une liste. Une indication du temps de recharge et une estimation du prix pour recharge de 20% à 80% du véhicule sélectionné par l'Utilisateur s'affichent à côté de chacune des stations trouvées. Les prix des stations de recharge étant très diversifiés, complexes et relatifs aux heures et aux durées de consommation, FREE2MOVE SAS ne saurait être tenu responsable si le prix final de la session de recharge de l'Utilisateur est différent du prix estimé.

- Consultation des détails de la station de recharge

L'Utilisateur peut sélectionner la station désirée et être guidé vers cette station en choisissant une des applications de guidage disponible ou en envoyant la destination directement sur la navigation de son Véhicule Compatible.

Le détail de la station permet également d'accéder aux informations suivantes (liste donnée à titre indicatif, non exhaustive et pouvant faire l'objet de modifications) :

- Horaires d'ouverture de la station
- Type de connecteur disponible
- Prix (TTC)
- Nom de l'opérateur de la station

- Déblocage de la station de recharge et procédure de recharge

L'Utilisateur peut lancer une procédure de recharge aux différentes stations gérées par les Opérateurs partenaires en utilisant l'Application ou la Carte de recharge. La station de recharge s'active alors, dans la mesure où elle est en fonction.

Il incombe à l'Utilisateur de s'assurer que la recharge démarre et s'effectue correctement, et que la station de recharge soit compatible avec le véhicule à recharger. En outre, l'Utilisateur ne doit pas utiliser les stations de recharge affichant un message d'erreur ou présentant des défauts ou dommages visibles.

Il incombe à l'Utilisateur de se conformer aux restrictions et règlementations de stationnement spécifiques à la station de recharge (par exemple les instructions écrites qui y sont affichées ou les instructions données par le personnel des Opérateurs partenaires).

FREE2MOVE SAS ne saurait garantir le fonctionnement ou la disponibilité des stations de recharge des Opérateurs partenaires ou l'exactitude des informations fournies par ceux-ci, et sa responsabilité ne saurait être engagé sur ces fondements.

L'Application et la Carte de recharge ne fonctionnent qu'au sein du réseau des Opérateurs partenaires. L'utilisation des stations de recharge situées en dehors du réseau requiert un contrat séparé entre l'opérateur ou le fournisseur de services correspondant et l'Utilisateur.

De plus, (i) le véhicule électrique chargé à une station de recharge et (ii) les outils devant être fournis par l'Utilisateur (notamment par exemple tout convertisseur de puissance, adaptateurs ou câble) doivent être adaptés et fonctionner correctement pour leur usage prévu, être compatibles avec une connexion à la station de recharge et être conformes à toutes les dispositions légales applicables en vigueur au moment de la procédure de recharge. FREE2MOVE SAS ne sera pas responsable en cas de défaillance ou dommage causé(e) par une défaillance du véhicule électrique et/ou des outils utilisés.

- Planificateur de trajet

L'Utilisateur peut préparer un trajet depuis l'Application qui sera calculé par un algorithme (détailé ci-dessous) qui lui indiquera les différents arrêts, leur durée et le prix estimé de l'itinéraire déterminé par l'algorithme. Il devra d'abord insérer les informations suivantes pour que l'algorithme détermine son trajet : son point de départ, sa destination, le niveau de batterie de son véhicule au départ.

L'algorithme prend en compte dans son calcul les données suivantes :

- Les données du véhicule : l'aérodynamisme, la puissance du moteur, la capacité de la batterie, le type de câble de recharge choisi dans les paramètres, la masse chargée dans le véhicule (75kg par défaut), la puissance maximale de charge du véhicule et des stations de recharges.
- Le type de conduite : par défaut, l'éco conduite est privilégiée c'est-à-dire rouler à 110km/h maximum sur autoroute avec des accélérations et décélérations douces et régulières.
- La température extérieure et son impact sur la consommation d'énergie du véhicule.

- La topographie du trajet.

L'Utilisateur peut ensuite voir son trajet sous forme de carte ou de liste avec les informations suivantes : durée totale estimée de l'itinéraire, nombre estimé de kilomètres à parcourir, durée totale estimée des arrêts de charge à réaliser, prix total estimé de ces arrêts, détail des différents arrêts de charge nécessaires comprenant : leur distance par rapport à l'étape précédente, la durée estimée de recharge nécessaire et la capacité minimum de batterie à recharger.

Ensuite, l'Utilisateur peut envoyer l'itinéraire vers une application de navigation. Le cas échéant, l'Utilisateur choisit soit l'expédition à une application de navigation déjà installée dans son téléphone mobile (ex. Apple Plan, Google Maps, Waze), soit d'envoyer l'itinéraire à son Véhicule Compatible.

Lorsque l'Utilisateur fait le choix d'envoyer son itinéraire vers son véhicule, il est informé de la réussite de cette action par l'apparition du message « trajet envoyé avec succès » dans son application mobile. Si le véhicule est allumé et qu'il est connecté à internet (conformément à la documentation de bord), alors une notification s'affichera immédiatement pour valider le lancement de l'itinéraire via la navigation du véhicule. Si le véhicule est éteint, alors il faudra attendre une connexion à internet une fois celui-ci allumé pour voir apparaître la notification.

Une fois la navigation démarrée dans le véhicule, l'algorithme recalcule le trajet en temps réel dans les deux cas suivants : si la consommation est inférieure ou supérieure que ce qui avait été initialement prévu par l'algorithme, ou si le conducteur n'emprunte pas la route initialement prévue. Dans le cas où un recalcul est réalisé, une notification apparaîtra sur l'ordinateur de bord avec un nouveau trajet, cette notification apparaîtra durant 10 secondes et le conducteur n'a pas besoin de valider cette notification pour modifier l'itinéraire dans la navigation embarquée.

Pour arrêter le recalcul automatique la seule solution est de supprimer la notification dans l'application mobile.

6.2.4 Couverture géographique

La couverture géographique du réseau des Opérateurs partenaires ouverte à l'Utilisateur s'étend sur les pays suivants : France, Allemagne, Royaume Uni, Italie, Espagne, Belgique, Pays-Bas, Portugal, Suisse, Autriche, Norvège et Suède.

De manière générale, toutes les stations de recharge visibles dans l'Application font partie du réseau partenaire et sont accessibles soit avec l'Application, soit avec la Carte de recharge.

7. Force majeure

La responsabilité de FREE2MOVE SAS vis-à-vis de l'Utilisateur ne saurait être engagée en cas de cas de force majeure rendant impossible de manière temporaire l'utilisation de l'Application et/ou des services.

8. DONNÉES PERSONNELLES

Afin de proposer les fonctionnalités et services décrits dans les présentes Conditions Générales d'Utilisation à l'article 6 et sur le Site Internet, FREE2MOVE SAS collecte et traite certaines données personnelles concernant l'Utilisateur tel que détaillé à l'article 5 des présentes Conditions Générales d'Utilisation. L'Utilisateur est informé et accepte que ses données soient collectées et transmises par FREE2MOVE SAS, à (i) toute société appartenant au Groupe PSA ou (ii) à toute autre société qui agirait en tant que sous-traitant de FREE2MOVE SAS ou (iii) tout partenaires de FREE2MOVE SAS afin :

- De délivrer les services offerts par FREE2MOVE SAS ;
- D'assurer le bon fonctionnement du Site Internet et de l'Application ;
- De créer le Compte de l'Utilisateur et lui permettre de bénéficier des services et de les gérer ;
- De réaliser des enquêtes, des analyses, des statistiques ou le cas échéant dans le cadre d'opérations commerciales par FREE2MOVE SAS, ses filiales et/ou toute société offrant un service pour le compte du Groupe PSA ;

dans le respect de la réglementation en la matière.

FREE2MOVE SAS garantit qu'il traitera les données à caractère personnel conformément à la législation applicable aux traitements de données à caractère personnel, notamment en ce qui concerne la confidentialité et la sécurité desdites données.

FREE2MOVE SAS informe les Utilisateurs que les données ainsi collectées peuvent être transférées dans un pays non situé dans l'Union européenne. Dans cette hypothèse FREE2MOVE SAS prendra toutes les mesures nécessaires conformes à la réglementation afin que les données des Utilisateurs soient traitées avec un niveau de protection équivalent à celui assuré par les pays situés dans l'Union Européenne.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée, et le règlement du Parlement Européen et du Conseil n°2016/679 du 27 avril 2016, chaque Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'opposition pour motif légitime et de portabilité. Vous disposez enfin du droit de définir des directives générales et particulières définissant la manière dont vous entendez que soient exercés, après votre décès, ces droits. Ces droits peuvent être exercés par l'Utilisateur auprès de FREE2MOVE SAS, en adressant une demande accompagnée de la copie d'une pièce d'identité soit par courrier de FREE2MOVE SAS, 45 rue de la chaussée d'Antin, 75009 Paris, France.

De même l'application de l'article L223-1 du Code de la consommation, les Utilisateurs sont informés qu'ils peuvent s'opposer à tout moment à être démarché par téléphone, en s'inscrivant gratuitement sur le site www.bloctel.gouv.fr.

L'Utilisateur est informé que l'utilisation des services nécessite la collecte de données de géolocalisation. L'Utilisateur dispose toutefois de la possibilité de désactiver à tout moment le dispositif de géolocalisation – via les paramètres de son smartphone. Pour les Utilisateurs disposant d'un NAC, le dispositif de géolocalisation peut être désactivé dans le menu de réglages du système de navigation du Véhicule Compatible.

L'Utilisateur est informé et accepte que dans le cas où le dispositif de géolocalisation serait désactivé, les services ayant recours à cette donnée ne pourront pas être rendus. Il est entendu que la responsabilité de FREE2MOVE SAS ne pourra pas être engagée pour non-respect de ses obligations au titre des services souscrits.

L'Utilisateur s'engage, sous sa seule responsabilité, à informer toute personne utilisant le véhicule ou ayant pris place à bord du véhicule de la collecte de données notamment de géolocalisation.

FREE2MOVE SAS ne conserve les données à caractère personnel que pendant le temps nécessaire à la réalisation des services à la protection de ses droits, et ceux de l'Utilisateur. Ainsi les données relatives aux Utilisateurs et celles générées dans le cadre des services, de l'utilisation de l'Application et de l'utilisation du Site Internet sont conservées pendant la durée des relations contractuelles, augmentée de cinq (5) ans. Les données relatives aux prospects sont conservées pendant une durée de 3 ans à compter du dernier contact entrant avec FREE2MOVE SAS. Les données relatives à la géolocalisation sont conservées le temps nécessaire à la fourniture du service.

9. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

FREE2MOVE SAS octroie à l'Utilisateur, une licence d'accès limités à son Site Internet et à son Application uniquement pour son utilisation personnelle. Cette licence n'inclut aucune revente ou utilisation commerciale des services FREE2MOVE, aucune collecte ou utilisation d'information, description ou prix, aucune utilisation de l'Application, de son contenu, aucun téléchargement ou copie de l'information de compte au profit de tierces personnes, aucune utilisation de la recherche de données, robots ou autres outils de collecte d'extraction de données.

Aucun matériel et information lié à FREE2MOVE SAS ne peut être reproduit, dupliqué, copié, vendu, revendu, visité, ou autrement exploité pour un but commercial sans le consentement express par écrit de FREE2MOVE SAS.

Tous les éléments de l'Application et du Site Internet qu'ils soient visuels ou sonores à savoir les graphismes, les logos, les entêtes de page, les icônes, les scripts, les noms de services y compris la technologie sous-jacente, sont la propriété EXCLUSIVE de FREE2MOVE SAS et sont protégés. À ce titre, et conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle, seule l'utilisation définie aux présentes est admise. Tout autre utilisation, non expressément autorisée au préalable est prohibée et est constitutive de contrefaçon. En se connectant à l'Application, l'Utilisateur s'interdit de copier ou télécharger tout ou partie de leur contenu.

10. RESPONSABILITÉ

L'Utilisateur utilise l'Application et les services sous sa seule et entière responsabilité. FREE2MOVE SAS ne pourrait être tenue pour responsable des dommages directs ou indirects, tel que, notamment, préjudice matériel, pertes de données ou de programme, préjudice financier, résultant de l'utilisation de l'Application ou des services, ou des autres applications installées sur le smartphone de l'Utilisateur.

L'Utilisateur est responsable de l'utilisation de l'Application et assumera de ce fait seul l'entièr responsabilité de toute atteinte éventuelle aux droits de tiers, et notamment, sans que cette indication soit limitative, de toute atteinte aux libertés ou à l'intimité de la vie privée, qui pourrait résulter de l'utilisation de l'Application par lui-même ou les autres utilisateurs du Véhicule.

FREE2MOVE SAS ne supportera aucune responsabilité en cas d'utilisation contraire aux lois applicables, de mauvaise utilisation ou d'utilisation détournée par l'Utilisateur ou tout tiers, de l'Application ou services, ou des informations reçues au moyen de l'Application.

De même, la responsabilité de FREE2MOVE SAS ne pourra être engagée en cas d'interruption des réseaux de communication permettant d'accéder à l'Application, d'indisponibilité totale ou partielle de l'Application résultant notamment de l'opérateur de télécommunications, en cas d'erreur de transmission ou de problèmes liés à la sécurité des transmissions, en cas de défaillance du smartphone ou de la ligne téléphonique de l'Utilisateur.

11. CENTRE DE CONTACT - SERVICE CLIENT

Le centre de contacts clients Free2Move sur le Site Internet <https://www.free2move.com>

La rubrique Aide de l'Application dispose également de Foires Aux Questions (FAQ).

12. MISE À JOUR DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

FREE2MOVE SAS se réserve le droit de modifier et/ou de mettre à jour les présentes Conditions Générales d'Utilisation et pourra proposer des évolutions de l'Application.

L'Utilisateur est informé que les services proposés par l'Application Free2Move peuvent être amenés à évoluer et que des services peuvent être ajoutés ou retirés. L'Utilisateur en sera informé par FREE2MOVE SAS.

L'accès à ces évolutions pourra éventuellement être subordonné à l'acceptation expresse d'une nouvelle version des Conditions Générales d'Utilisation.

13. LOI APPLICABLE - JURIDICTION - MEDIATION

Les Conditions Générales d'Utilisation sont soumises au droit français.

En cas de litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes Conditions Générales d'Utilisation, FREE2MOVE SAS et l'Utilisateur s'efforceront de le résoudre à l'amiable. A défaut d'accord amiable, l'Utilisateur est informé conformément à l'article L.211-3 du Code de la consommation, qu'avant de saisir éventuellement les tribunaux judiciaires compétents et à la suite d'une réclamation écrite auprès de FREE2MOVE SAS, il a la possibilité de saisir gratuitement un médiateur inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du Code de la consommation, à savoir Médiation CMFM en s'adressant à lui par courrier à l'adresse suivante : Médiation Cmfm, 21 rue des Malmaisons – 75013 Paris ou sur le site internet www.mediationcmfm.fr.

L'Utilisateur reste libre d'accepter ou de refuser le recours à la médiation et, en cas de recours à la médiation, chaque partie est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

A défaut d'accord amiable, de recours à la médiation ou d'acceptation par les parties de la solution proposée par le médiateur, le litige opposant un Utilisateur consommateur sera portée devant le tribunal compétent selon les règles du droit commun.