

# Conditions Générales de Location de véhicule(s)

FREE2MOVE CARONDEMAND

VERSION DU 8 novembre 2022

Les présentes Conditions Générales de Location (ci-après les « CGL ») ont pour objet de définir les droits et obligations des parties à tout contrat ayant pour objet la location de véhicule(s) auprès de la société FREE2MOVE SAS (ci-après désignée « FREE2MOVE »), société au capital de 182.047,00 €, immatriculée au RCS de PARIS sous le n° 790 020 606 et à l'ORIAS sous le n° 17004009, et dont le siège social est situé 45 rue de la Chaussée d'Antin à PARIS (75009).

Les CGL s'appliquent à tout service de location de Véhicule fourni par la société FREE2MOVE, que ce service soit souscrit par un Client consommateur ou professionnel, avec ou sans engagement de durée, pour une moyenne ou une longue durée.

Les Conditions Particulières précisent les conditions spécifiques de location, notamment le nombre et les caractéristiques du/des Véhicule(s) ainsi que le type de formule de location : avec ou sans engagement de durée, avec ou sans assurance, etc.

## Article 1 – Coordonnées

1.1 **Service client FREE2MOVE** : pour toute information, réclamation, question ou pour toute déclaration de sinistre, le Client pourra s'adresser au service client de FREE2MOVE :

- par e-mail à l'adresse suivante : [carondemand@free2move.info](mailto:carondemand@free2move.info);
- par courrier postal à l'adresse suivante : 45 rue de la Chaussée d'Antin à PARIS (75009)
- par téléphone au numéro suivant : 01 76 43 35 30

Le Client doit mentionner son numéro de dossier client dans toutes ses correspondances postales et électroniques adressées à FREE2MOVE.

1.2 **Assistance** : les coordonnées du prestataire d'assistance figurent aux Conditions d'assistance, et dans la notice placée à l'intérieur de la boîte à gants du/des Véhicule(s).

## **Article 2 – Définitions**

<b>Client :</b>	désigne le client qui conclut un Contrat avec FREE2MOVE.
<b>Compte :</b>	désigne l'espace personnel du Client sur le Site, accessible après renseignement de ses identifiant et mot de passe, lui permettant notamment d'accéder à son Contrat en cours et à ses factures.
<b>Conditions Particulières :</b>	désigne le document contractuel rappelant les références du Client et détaillant les caractéristiques convenues entre les Parties : nombre et caractéristiques des Véhicule(s), durée de location, options souscrites, conditions financières, etc.
<b>Conditions d'assistance :</b>	annexe 4 du Contrat détaillant les conditions et modalités des services d'assistance incluses dans le Contrat.
<b>Conditions d'assurance :</b>	annexe 3 du Contrat applicable si les Conditions Particulières prévoient la location de véhicule(s) assuré(s) par FREE2MOVE. Le Client ne bénéficie pas de ces stipulations s'il a souscrit sa propre assurance.
<b>Conducteur autorisé :</b>	désigne tout conducteur, personne physique remplissant les conditions d'éligibilité décrites à l'article 5 des présentes CGL, préalablement agréé par FREE2MOVE et désigné dans les Conditions Particulières comme étant habilité à conduire le Véhicule, à l'exclusion de tout conducteur non-autorisé.
<b>Contrat :</b>	ensemble des documents contractuels, comprenant les CGL et les Conditions Particulières, les Conditions d'assistance et, dans tous les cas où le Client ne souscrit pas sa propre assurance automobile, les Conditions d'assurance.
<b>Durée de location :</b>	durée de location du/des Véhicule(s) stipulée aux Conditions Particulières. La durée de location peut être, selon les cas, soit déterminée soit indéterminée. La durée de location commence, en toute hypothèse, à la livraison du/des Véhicule(s) et non à la signature du contrat. Elle est commune à l'ensemble du/des Véhicule(s) loué(s) au titre d'un même Contrat.
<b>Partie(s) :</b>	désigne individuellement ou collectivement le Client et FREE2MOVE.
<b>Site :</b>	désigne le site Internet consultable à l'adresse suivante : <a href="https://www.free2move.com/fr-FR/car-on-demand">https://www.free2move.com/fr-FR/car-on-demand</a>
<b>Véhicule(s) :</b>	désigne le ou les véhicule(s) loué(s) par le Client au titre du Contrat. Le nombre de Véhicule(s) est stipulé aux Conditions Particulières.

## **Article 3 - Documents contractuels**

### **3.1. Les CGL**

- 3.1.1 Contenu : les présentes CGL sont constituées du présent document et de ses annexes énumérées dans le sommaire figurant en page 1 des présentes.
- 3.1.2 Champ d'application et opposabilité : les CGL font partie intégrante du Contrat conclu entre FREE2MOVE et le Client, ce que ce dernier accepte expressément lors de la souscription. Il est en effet demandé au Client d'attester, via une case à cocher lors de la souscription du Contrat, le fait qu'il en a pris connaissance et acceptées sans réserve.
- 3.1.3 Modification : FREE2MOVE se réserve le droit de modifier les CGL à tout moment, étant précisé que les nouvelles versions des CGL seront applicables :
- aux Contrats conclus postérieurement à leur entrée en vigueur ;
  - aux Contrats en cours d'exécution au jour de leur entrée en vigueur et portant sur une formule de location à durée indéterminée résiliable à tout moment, sous réserve que les nouvelles CGL aient été communiquées au Client au moins un mois avant leur entrée en vigueur. En cas d'opposition aux nouvelles CGL, le Client pourra résilier son Contrat sans frais et selon les conditions de l'article 4.3.1 des présentes CGL. Tout absence de résiliation du Contrat par le Client dans ce délai vaut acceptation tacite et sans réserve des modifications apportées auxdites CGL.
- 3.1.4 Mise à disposition et conservation : les CGL sont adressées par e-mail au Client lors de la souscription du Contrat. Elles sont également mises à disposition sur le Site et sur le Compte client, étant précisé que seule y figure la dernière version de celles-ci au moment où l'internaute les consulte. Il est donc recommandé au Client de télécharger et de sauvegarder les CGL applicables lors de la souscription du Contrat, puis à chaque mise à jour notifiée par email.

### **3.2 Le Contrat**

- 3.2.1 Autonomie des clauses : dans le cas où l'une quelconque des clauses du présent Contrat serait, en tout ou partie, nulle ou ne pourrait être exécutée, ladite clause ou partie de clause sera privée de toute incidence sur la validité et/ou l'exécution des autres clauses ou parties de clause(s) du présent Contrat. Cette règle s'applique quel que soit le motif de la nullité ou de la non-exécution de la clause. Les Parties s'engagent à substituer à une telle clause ou partie de clause toute stipulation et/ou à procéder à toutes opérations pouvant permettre l'exécution du Contrat dans les conditions les plus proches de son économie et de sa finalité.
- 3.2.2 Non-renonciation : le fait, pour chacune des Parties, de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'une stipulation ou de leur violation, ne peut être considéré comme valant renonciation à s'en prévaloir.
- 3.2.3 Transfert : le Client autorise expressément FREE2MOVE à céder, transférer le Contrat, moyennant notification écrite préalable.
- 3.2.4 Conservation : conformément aux dispositions des articles L. 213-1, D. 213-1 et D. 213-2 du Code de la consommation, les Contrats conclus avec des clients consommateurs sont sauvegardés par FREE2MOVE pendant 10 ans à compter de leur conclusion. Pour obtenir la

copie de son Contrat, le Client doit adresser un email à FREE2MOVE, en y joignant une copie de sa pièce d'identité.

## **Article 4. Contenu de l'offre**

Le Client a le choix entre plusieurs formules :

- contrat de location à durée indéterminée au titre duquel FREE2MOVE fournit un véhicule assuré au Client ;
- ou contrat de location à durée déterminée au titre duquel FREE2MOVE fournit, au choix du Client, soit un véhicule assuré, soit un véhicule qu'il appartient au Client d'assurer auprès de l'assureur de son choix et dans le respect des stipulations de l'article 4.2.3 des CGL. Il est en effet précisé que FREE2MOVE ne met pas en relation les Clients avec des assureurs à des fins de souscription de police d'assurance.

Ces formules ont des caractéristiques communes (4.1) mais également des caractéristiques qui leur sont propres (4.2 et 4.3).

### **4.1 Contenu commun aux offres à durée déterminée ou à durée indéterminée**

4.1.1 Location de Véhicule(s) : FREE2MOVE s'engage à mettre à la disposition du Client le nombre de Véhicule(s) mentionné aux Conditions Particulières pour la Durée de location. Le modèle de Véhicule stipulé au chiffrage ou au Contrat est purement indicatif. FREE2MOVE fera ses meilleurs efforts pour livrer le modèle indiqué, mais il est possible qu'un autre modèle soit livré parmi la catégorie de véhicules (citadine, berline, SUV, etc.) souscrite par le Client. Ce modèle devra respecter des caractéristiques similaires en termes de carburant et de motorisation.

4.1.2 Forfait kilomètres : le Client peut parcourir avec le Véhicule un maximum de kilomètres par an conformément à la formule choisie dans le contrat. Le forfait de kilomètres s'apprécie *au prorata* de la durée contractuelle.

Tout kilomètre excédentaire, constaté en fin de Contrat, sera facturé au Client, sauf si celui-ci a souscrit à une option payante dont l'objet est d'augmenter le kilométrage contractuel.

4.1.3 Services d'assistance : le Client bénéficie, dans les conditions et modalités précisées dans les Conditions d'assistance, d'un service d'assistance aux personnes et au véhicule en cas de panne, d'accident de la circulation ou de vol. Ces services d'assistance n'incluent pas les pannes mécaniques qui sont prises en charge par les garanties constructeurs. Dans ce cas, le Client doit prendre contact avec l'assistance de la marque du véhicule concerné par la panne. FREE2MOVE se réserve le droit de refacturer au Client tout frais payé par FREE2MOVE consécutif à un non suivi de la procédure des services d'assistance par le Client.

#### **4.1.4 Services d'entretien :**

Services compris : les frais (incluant les coûts de main d'œuvre, des pièces et des consommables) relatifs aux entretiens du Véhicule réalisés aux périodicités prévues par le constructeur, ainsi que les apponts d'huile entre deux révisions et l'antigel, sont pris en charge par FREE2MOVE, sous réserve que ces opérations :

- soient réalisées avec son accord préalable ;
- soient réalisées selon ses instructions, en France métropolitaine et auprès d'un des réparateurs préconisés ;
- ne correspondent à aucun cas d'exclusion visé ci-dessous.

Exclusions : les opérations suivantes restent à la charge du Client :

- l'AD Blue ajouté au Véhicule ;
- la fourniture de produits lave-glace ;

- la fourniture de carburant ;
- les défauts résultant de la « non-utilisation » de l'essence sans plomb lorsque le Véhicule est équipé d'un pot catalytique, de la pollution accidentelle du circuit d'alimentation, des erreurs de carburant ;
- les lavages, lustrages, contrôles anticorrosion et nettoyages des garnitures ;
- les réparations de sellerie résultant de détériorations accidentelles ;
- la pose, la réparation ou le remplacement d'accessoires non montés d'origine ou cassés, notamment, à la suite de mauvaises manœuvres (rétroviseur, feux, glaces, enjoliveurs, etc.) ;
- les réglages et contrôles des trains roulants, résultant d'une collision avec un autre véhicule et/ou d'un choc avec un corps solide, fixe ou mobile ;
- les indemnités d'immobilisation ou de perte d'exploitation, les frais de parking, de gardiennage et de garage ;
- les réparations d'équipements électriques ou électroniques non montés à l'origine et ajoutés au Véhicule à l'initiative du Client.

#### 4.1.5 Services de remplacement de pneumatiques :

Services compris : les frais relatifs à un remplacement de pneumatiques (pneumatiques et opérations de dépose, repose et équilibrage compris) résultant d'une usure normale (atteinte du témoin d'usures à 1,6 mm) sont pris en charge par FREE2MOVE, sous réserve que ce remplacement :

- soit réalisé avec son accord préalable ;
- soit réalisé selon ses instructions, en France métropolitaine et auprès d'un des réparateurs préconisés ;
- ne corresponde à aucun cas d'exclusion visé ci-dessous.

Exclusions : les opérations suivantes restent à la charge du Client :

- le remplacement de pneumatique(s) :
  - à la suite d'une crevaison ou résultant d'une usure anormale ;
  - effectué sans l'accord préalable de FREE2MOVE ;
  - et/ou en violation des instructions de cette dernière ;
- les conséquences de l'usage du Véhicule dont l'usure des pneumatiques serait supérieure à celle admise par la réglementation en vigueur, en raison du manque de vigilance du Client ;
- l'équilibrage des roues réalisé seul, c'est-à-dire dans le cas où il n'est pas réalisé en complément d'un remplacement de pneumatiques.

#### 4.1.6 Changement de forfait de kilomètres en cours de contrat : le Client a la possibilité de solliciter auprès de FREE2MOVE un changement de son forfait kilométrique. A noter que ce changement ne pourra être accepté que s'il est à la hausse, dans la limite d'un changement par Contrat. Le Client devra joindre à sa demande une photographie de son compteur kilométrique. Il recevra ensuite une facture de régularisation tenant compte de la mise à jour tarifaire conformément au prix défini à l'Annexe 2.. Conditions:

- La modification ne peut être effectuée qu'une seule fois par contrat.
- La modification sera toujours une mise à niveau (pas de déclassement possible).
- La modification aurait une date limite (30 jours avant la date de fin du contrat).
- La modification s'applique aux mois restants (et non à ceux déjà consommés).
- Free2Move doit recevoir une photo de l'odomètre.
- Une facture équivalente à la différence forfaitaire du loyer multipliée par la durée contractuelle totale sera éditée et envoyée au Client suivant son accord écrit pour la modification kilométrique
- La facture de la modification doit être payée dans un délai d'une semaine
- Si le client a des factures impayées, elles doivent être payées avant la modification.
- La modification sera effective à partir du mois prochain
- (ex. 18 octobre = application 1er novembre)

4.1.7 Échange de Véhicule pouvant parfois être proposé par FREE2MOVE : FREE2MOVE peut proposer au Client un échange de Véhicule, notamment au regard de l'ancienneté du Véhicule ou de son kilométrage.

L'échange de Véhicule est susceptible d'entraîner une revalorisation des mensualités. Des frais pourront éventuellement être demandés au Client après examen du précédent véhicule lors de sa restitution.

Pour procéder à un tel échange, FREE2MOVE prendra contact avec le Client au moins un mois avant la date d'effectivité. FREE2MOVE prendra connaissance de toutes informations utiles à l'établissement d'un chiffrage pour la location d'un nouveau véhicule, et communiquera ledit

chiffrage au Client.

Ce chiffrage ne comprendra pas de frais d'ajustement (préparation et convoyage).

Le Client pourra refuser l'échange de véhicule proposé et poursuivre l'exécution du Contrat avec le Véhicule loué au titre du Contrat.

Si le chiffrage convient au Client, ce dernier devra en informer FREE2MOVE avant l'expiration de la durée de validité dudit chiffrage. Les Parties régulariseront alors un avenant au Contrat puis conviendront d'un rendez-vous pour procéder matériellement à l'échange.

Dans tous les cas où, pour une raison quelconque, un échange de véhicule interviendrait en cours de Contrat, les clauses 12 et 13 des présentes CGL relatives à la restitution du Véhicule et à la responsabilité du Locataire en cas de dommages s'appliqueront entre les Parties qui, dès lors, dresseront notamment un procès-verbal de restitution.

#### **4.2 Caractéristiques spécifiques à l'offre à durée déterminée :**

**4.2.1 Durée de location :** dans le cadre d'une offre de location à durée déterminée, le Client s'engage pour la durée de location stipulée aux Conditions Particulières.

Toute reconduction du Contrat est exclue, qu'elle soit tacite ou expresse. Si le Client souhaite continuer à louer un ou des véhicules auprès de FREE2MOVE, il lui appartient de souscrire un nouveau contrat de location.

Le véhicule mis à la disposition du Client dans le cadre de ce second contrat de location peut donc être différent du premier.

De même, dans tous les cas où le Client ou son ayant-droit résilie de façon anticipée le Contrat pour des motifs autres que le décès du Client, la force majeure (article 15) ou un manquement contractuel de FREE2MOVE (article 14), il est précisé que le Client ou son ayant-droit devra :

- mentionner dans le courrier de résiliation son numéro de dossier client et respecter l'obligation d'information stipulée à l'article 12.2 des CGL ;
- respecter un préavis d'un mois à compter de l'envoi du courrier ou mail de résiliation à FREE2MOVE. Il est précisé que le délai de préavis d'un mois sera appliqué en référence à l'exemple suivant : si le Client envoie son email ou sa lettre de résiliation le 15 du mois M, le véhicule devra être restitué le 15 du mois M+1. Si le 15 du mois M+1 est un samedi, un dimanche ou un jour férié, la date d'effet de la résiliation sera reportée au premier jour ouvré suivant ;
- **régler à FREE2MOVE une indemnité de résiliation anticipée** dont les modalités de calcul sont stipulées à l'article 8.1.7 des présentes CGL. Cette indemnité est due, même dans le cas du respect du préavis susvisé, dès lors que le Contrat est résilié avant le terme de la Durée contractuelle convenue ;
- régler à FREE2MOVE les éventuels frais et indemnités pouvant lui être facturés sur d'autres fondements lors de la restitution du Véhicule (ex. kilométrage excédentaire, dommages constatés, etc.).

**4.2.2 Kilométrage contractuel :** le kilométrage contractuel est stipulé aux Conditions Particulières. Il est défini au mois et par Véhicule. Tout kilométrage excédentaire sera facturé au Client.

**4.2.3 Assurance :** selon l'offre convenue avec le Client et reprise aux Conditions Particulières, l'assurance du Véhicule est soit souscrite par FREE2MOVE, soit par le Client.

Si le Véhicule est couvert par l'assurance souscrite par FREE2MOVE auprès d'ALLIANZ, le montant des mensualités facturées au Client comprendra des frais d'assurance. Les conditions et modalités d'assurance (périmètre de couverture, cas d'exclusion de garanties, franchises, etc.) seront détaillées aux Conditions d'assurance.

Si les Conditions Particulières mettent à la charge du Client le soin de souscrire une police d'assurance automobile couvrant le Véhicule loué, il lui appartient :

- de souscrire, auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, une police

d'assurance comprenant *a minima* :

- une formule tous risques incluant notamment une responsabilité civile illimitée, les dommages au véhicule loué quel que soit le sinistre (accident, incendie, vol, bris de glace, etc.), défense et recours, insolvabilité des tiers, perte pécuniaire, etc. ;
- une clause subrogeant FREE2MOVE et son successeur dans tous les droits du Client au titre de la police d'assurance et notamment d'un droit direct à la perception de l'indemnisation en cas de sinistre total du Véhicule ;
- une clause d'inopposabilité à FREE2MOVE et son successeur des déchéances que l'assureur pourrait éventuellement opposer au Client ;
- une clause par laquelle l'assureur s'engage à informer FREE2MOVE ou son successeur de toute suspension ou résiliation de police d'assurance ;
- une clause qui prévoit, en cas de vol ou destruction du Véhicule (véhicule économiquement et/ou techniquement irréparable) pour quelque cause que ce soit (accident, incendie, etc.), une indemnisation en faveur de FREE2MOVE égale :
  - à la valeur à neuf si le délai entre la date de 1<sup>ère</sup> mise en circulation et la date du sinistre est inférieur à 12 mois ;
  - ou à la valeur à dire d'expert si le délai entre la date de 1<sup>ère</sup> mise en circulation et la date du sinistre est supérieur ou égal à 12 mois.
- d'envoyer à FREE2MOVE une attestation d'assurance avant toute prise de possession du Véhicule, à défaut de quoi le Véhicule ne lui sera pas remis ;
- de payer ses primes d'assurance à due échéance afin d'assurer le maintien de la police d'assurance jusqu'à la restitution du Véhicule à FREE2MOVE ;
- de maintenir le niveau de garanties souscrit jusqu'à la restitution du véhicule, ce qui signifie notamment que le Client ne peut demander à son assureur de supprimer une garantie en cours de contrat pour réduire le montant des primes ;
- d'envoyer à FREE2MOVE une attestation d'assurance du véhicule de moins de trois mois, à chaque fois que FREE2MOVE le demandera et dans un délai maximal de 15 jours à compter de cette demande ;
- de prévenir sans délai FREE2MOVE de toute difficulté éventuelle rencontrée avec l'assureur, notamment dans l'hypothèse où la police d'assurance ou l'une ou l'autre des garanties stipulées aux termes de celle-ci serait suspendue ou résiliée pour quelle que cause que ce soit ;
- de prévenir sans délai FREE2MOVE de toute déclaration de sinistre effectuée auprès de l'assureur.

4.2.4 Modification à la baisse du volume de Véhicules par le Client professionnel : cette modification ne pourra avoir lieu qu'en cas d'accord préalable de FREE2MOVE et signature d'un avenant en ce sens par les Parties. Il est d'ores et déjà stipulé que FREE2MOVE se réserve le droit de :

- facturer, au Client, une pénalité pour chaque Véhicule restitué de façon anticipée selon les mêmes modalités de calcul que celles de l'indemnité de résiliation des contrats portant sur les flottes de véhicules à l'article 8.1.7 des présentes CGL ;
- réviser à la hausse le montant des mensualités des Véhicules qui ne seront pas restitués de façon anticipée, notamment dans le cas où la restitution anticipée porterait sur plus de 30% du nombre de Véhicules stipulé au Contrat.

En tout état de cause, aucune modification à la baisse du volume de Véhicules ne pourra être acceptée au cours des quatre premiers mois de location.

### **4.3 Caractéristiques spécifiques à l'offre à durée indéterminée**

4.3.1 Durée de location : s'il est stipulé aux Conditions Particulières que le Contrat est à durée indéterminée (ou sans engagement de durée) :

- Le Client pourra résilier son Contrat à tout moment sous réserve de respecter un préavis d'un mois.

Pour résilier son Contrat, le Client devra :

- soit compléter et valider le formulaire de résiliation en ligne accessible depuis la FAQ du Site ; - <https://www.free2move.com/fr-FR/support/cod>
- soit notifier à FREE2MOVE sa décision de résilier le Contrat par lettre

recommandée avec AR (cachet de la poste faisant foi), en mentionnant, dans son courrier, son numéro de dossier client.

Le Client recevra, de la part de FREE2MOVE, un accusé de réception par email de sa demande de résiliation.

Cet accusé de réception précisera la date d'effet de la résiliation, c'est-à-dire la date maximale à laquelle le Véhicule devra lui être restitué.

Le délai de préavis d'un mois sera appliqué en référence à l'exemple suivant : si le Client notifie, le 15 du mois M, sa volonté de résilier le Contrat, la résiliation prendra effet le 15 du mois M+1. Si le 15 du mois M+1 est un samedi, un dimanche ou un jour férié, la date d'effet de la résiliation sera reportée au premier jour ouvré suivant.

- FREE2MOVE pourra également résilier le Contrat à tout moment sous réserve de respecter un préavis de 3 mois à compter de la réception, par le Client, d'une LRAR en ce sens.

4.3.2 S'agissant d'un contrat à durée indéterminée, la résiliation sans motif du Contrat ne donnera pas lieu à indemnisation au profit de l'une ou l'autre des Parties. En revanche, les mensualités restent dues en intégralité jusqu'à l'expiration de la durée de préavis (ou la restitution du Véhicule si elle est postérieure à l'expiration de la durée de préavis), même si le Véhicule est restitué de façon anticipée.

4.3.3 Assurance du Véhicule : le Véhicule est couvert par une assurance de flotte dont les conditions et modalités sont précisées aux Conditions d'assurance.

4.3.4 Prestations optionnelles : le Client a la faculté de souscrire à des prestations optionnelles facturées en sus de la mensualité de base, parmi lesquelles figurent notamment :

L'option « Livraison express » : cette option payante permet de bénéficier d'une livraison du véhicule en moins de 10 jours calendaires. Son tarif figure au chiffrage. Le prix de cette option doit être réglé préalablement à la livraison du Véhicule en même temps que les frais d'inscription.

L'option « original de carte grise » : cette option permet au Client de bénéficier de l'original du certificat d'immatriculation, étant précisé que les clients non souscripteurs de cette option ne bénéficient que de la seule photocopie du certificat d'immatriculation. Cette option peut être souscrite à la souscription du Contrat ou en cours d'exécution du Contrat.

L'option « forfait de kilomètres supplémentaires » : si le Client pense que le Véhicule parcourra davantage de kilomètres que le forfait souscrit, il pourra souscrire, en option lors de la souscription du Contrat, un forfait de kilomètres plus important et adapté à son usage parmi ceux proposés par FREE2MOVE. Tout comme le forfait de kilométrage de base, les forfaits optionnels sont exprimés par année contractuelle et sont appréciés au prorata de la durée contractuelle.

L'option « échange de Véhicule à la demande du Client » : si le Client a souscrit à cette option, et qu'elle figure donc aux Conditions Particulières, alors il peut demander à bénéficier, après au moins 6 mois de circulation avec le premier Véhicule, à échanger ce dernier contre un nouveau Véhicule parmi ceux qui lui seront proposés par FREE2MOVE.

L'option « Livraison à domicile » : cette option payante permet de bénéficier d'une livraison du véhicule à l'adresse de votre choix. Le montant de l'option peut varier en fonction des offres et de la localisation. Le montant affiché peut comprendre la livraison aller ou l'aller-retour. Dans certains cas, l'information est transmise lors du paramétrage de l'offre. L'adresse doit être communiquée à nos équipes lors de la prise de rendez-vous téléphonique. Le prix de cette option sera à régler par carte bancaire. Un récapitulatif sera disponible avant de procéder au paiement en ligne.

L'option « Choix de la finition » : cette option payante (si disponible) lors de la configuration de l'offre permet de sélectionner directement la finition du modèle. Le prix de cette option peut varier selon la finition du modèle, le type de carburant. Le prix de cette option sera automatiquement intégré dans le prix de votre mensualité. Un récapitulatif sera disponible avant de procéder au paiement en ligne.

**Caractère obligatoire du délai minimum de 6 mois** : aucun échange de véhicule n'est possible avant le terme de cette période de 6 mois. Ce délai minimum de 6 mois doit ainsi être observé entre la date de livraison et la date de restitution du véhicule qui sera échangé par un autre. Le Client peut néanmoins anticiper les formalités d'échange de véhicule et ainsi soumettre sa demande avant le terme du délai de 6 mois, étant rappelé que celle-ci ne pourra cependant prendre effet qu'après le terme de ce délai de 6 mois.

Ce délai de 6 mois s'apprécie par véhicule. Si le client loue un véhicule A pendant au moins 6 mois avant de l'échanger contre un véhicule B, il devra louer le véhicule B pendant au moins 6 mois avant de l'échanger contre un véhicule C et ainsi de suite.

**Révision des mensualités** : le montant de la mensualité du nouveau véhicule peut être différent de celui du précédent véhicule et fera, en toute hypothèse, l'objet d'un chiffrage qui devra être accepté par le Client avant l'échange.

**Autres frais** : des pénalités, frais et indemnités pourront être facturés au Client lors de la restitution du précédent véhicule, notamment si l'état ou le kilométrage du véhicule restitué le justifie. Il est notamment rappelé au Client qu'il doit restituer le précédent Véhicule en bon état de présentation, d'entretien et de fonctionnement et que tout dommage ou élément manquant donnera lieu à facturation.

**Délai entre la restitution du précédent Véhicule et la livraison du nouveau Véhicule** : le Client, qui souhaite procéder à un échange choisit, soit de bénéficier du nouveau véhicule dès la restitution de l'ancien, soit d'observer une période de carence de 3 mois maximum entre la restitution de l'ancien véhicule et la prise de possession du nouveau véhicule. Pendant la période de carence, le Client ne dispose d'aucun Véhicule et aucune mensualité ne lui est donc facturée à ce titre

**Procédure de demande de l'échange** : le Client doit prendre contact avec FREE2MOVE au moins 10 jours ouvrés avant la date de restitution de l'ancien véhicule souhaitée en lui précisant :

- en cas d'échange avec période de carence, la durée souhaitée de période de carence dans la limite précitée de 3 mois ;
- en cas d'échange sans période de carence, le modèle de véhicule qu'il souhaite parmi ceux présentés sur le Site.

En cas d'échange avec période de carence, le Client devra également revenir vers FREE2MOVE au moins 10 jours avant le terme de la période de carence (c.à.d. avant la date souhaitée de livraison du nouveau véhicule) pour lui préciser le modèle de véhicule souhaité.

**Chiffrage** : FREE2MOVE demandera au Client la communication de toutes informations utiles à l'établissement d'un chiffrage pour la location d'un nouveau véhicule.

Si le chiffrage convient au Client, il devra en informer FREE2MOVE avant l'expiration de la durée de validité dudit chiffrage.

Si le chiffrage transmis ne convient pas au Client, celui-ci pourra :

- soit renoncer à l'échange et poursuivre l'exécution du Contrat avec le véhicule qu'il loue au moment de la demande de chiffrage (s'il s'agit d'un échange sans période de carence) ;
- soit résilier le Contrat (s'il s'agit d'un échange avec période de carence et qu'il a, par conséquent, restitué l'ancien véhicule).

**Contractualisation de l'échange** : en cas d'accord des Parties sur les conditions de l'échange, elles régulariseront un avenant au Contrat puis conviendront d'un ou de deux rendez-vous de restitution et de livraison, selon qu'il y ait ou non une période de carence.

## **Article 5. Éligibilité à la conclusion du Contrat**

Pour pouvoir conclure un Contrat, le Client doit fournir un dossier complet à FREE2MOVE dans le

cadre de la souscription et respecter les conditions cumulatives définies aux articles 5.1 et 5.2 des présentes CGL. Le non-respect de celles-ci fait obstacle à la conclusion de tout Contrat avec FREE2MOVE.

**5.1 Autres conditions :** la souscription au Contrat peut être refusée au Client pour l'un ou l'autre des motifs suivants :

- la prévention de risques d'insolvabilité ;
- l'existence d'un litige antérieur ou en cours avec le Client ;
- la location d'une quantité anormale de véhicules par un Client ;
- la constatation d'impayés dans le cadre de l'exécution d'un contrat antérieur ou en cours entre FREE2MOVE et le Client ;
- ou tout autre motif légitime au sens de l'article L. 121-11 du Code de la consommation.

## **Article 6. Conclusion du Contrat**

### **6.1 Spécificités en cas de souscription sur la plateforme**

En cas de conclusion du Contrat via la plateforme FREE2MOVE, le Client doit suivre une procédure simplifiée détaillée sur la plateforme.

**6.1.1 Envoi de pièces justificatives par le Client :** Le Client doit télécharger sur la Plateforme les documents requis et valides conformément aux réglementations en vigueur que FREE2MOVE demande au Client, tels que :

- Un selfie avec pièce d'identité (Carte d'Identité ou Passeport)
- Permis de conduire
- Carte d'Identité ou Passeport
- Un justificatif de domicile de moins de trois mois
- Une déclaration d'assurance automobile (France uniquement)

Les pièces justificatives devront être des copies conformes et lisibles des documents originaux et envoyées sous format PDF ou au format image (jpeg, png etc).

Le dossier du Client devra être complet. Tout dossier incomplet peut être rejeté.

Le Client s'engage à fournir des informations véritables et sincères à FREE2MOVE. Il est le seul responsable des conséquences des omissions, erreurs ou fausses informations. Il est également informé que la découverte, par FREE2MOVE, d'un dol ou d'un défaut d'information postérieurement à la conclusion du Contrat pourra donner lieu à la résiliation sans préavis dudit Contrat par application de l'article 14 des présentes CGL. A ce titre, le Client autorise FREE2MOVE et ses prestataires à procéder à la vérification des éléments communiqués.

FREE2MOVE s'engage à informer le Client de l'acceptation ou du refus de son dossier dans le délai d'un jour ouvré à compter de la signature du Contrat.

**6.1.2 Chiffrage établi par FREE2MOVE :** le Client formule une demande de chiffrage en remplissant les paramètres de configuration de l'offre sur la plateforme (véhicule, durée du contrat, kilométrage du contrat, options). Après renseignements des informations nécessaires pour la conclusion du Contrat, un récapitulatif de l'abonnement lui sera proposé pour confirmation et signature électronique.

### **6.2 Spécificités en cas de souscription par téléphone**

**6.2.1 Demande d'un chiffrage par le Client :** le Client formule une demande de chiffrage en remplissant une fiche de contact sur le Site. Il est ensuite contacté par téléphone par FREE2MOVE qui présente les détails de ses offres de location et recueille les données client et le choix de ce dernier parmi les offres et options proposées.

**6.2.2 Envoi de pièces justificatives par le Client :** l'e-mail d'envoi du chiffrage précise les informations et pièces justificatives que le Client doit, s'il souhaite souscrire à l'offre, adresser à FREE2MOVE par mail avant le terme de la durée de validité du chiffrage. À défaut de respect dudit délai, le Client devra

recommencer l'ensemble du processus de souscription du contrat en sollicitant un nouveau chiffrage.

Les pièces justificatives devront être des copies conformes et lisibles des documents originaux et envoyées sous format PDF.

Le dossier du Client devra être complet et ce dernier s'engage ainsi à compléter l'ensemble des informations demandées et à fournir les pièces exigées. Tout dossier incomplet peut être rejeté.

Le Client s'engage à fournir des informations véritables et sincères à FREE2MOVE. Il est le seul responsable des conséquences des omissions, erreurs ou fausses informations. Il est également informé que la découverte, par FREE2MOVE, d'un dol ou d'un défaut d'information postérieurement à la conclusion du Contrat pourra donner lieu à la résiliation sans préavis dudit Contrat par application de l'article 14 des présentes CGL, en particulier si ceci porte sur une condition d'éligibilité visée à l'article 5 des présentes CGL.

Les informations et pièces justificatives demandées permettent à FREE2MOVE de vérifier que le Client respecte les conditions d'éligibilité décrites à l'article 5 des CGL. A ce titre, le Client autorise FREE2MOVE et ses prestataires à procéder à la vérification des éléments communiqués.

FREE2MOVE s'engage à informer le Client de l'acceptation ou du refus de son dossier dans le délai d'un jour ouvré à compter de la réception du dossier complet du client.

### **6.3 Etapes et modalités communes**

**6.3.1 Envoi du contrat par FREE2MOVE** : dès réception du dossier, FREE2MOVE envoie au Client le contrat pour lecture puis signature électronique.

**6.3.2 Signature électronique du Contrat par le Client** : il appartient au Client de lire le Contrat et de vérifier que son contenu correspond à ce qu'il souhaite avant de le signer électroniquement sur le Site. Le signataire du Contrat doit être dûment habilité à représenter le Client et doit pouvoir en justifier à première demande de FREE2MOVE.

Le Client dispose d'un **délai de 24 heures** à compter de cet envoi pour prendre connaissance du Contrat, en vérifier son Contenu et y apposer sa signature électronique.

En cas de respect de ce délai, le Client recevra dans les meilleurs délais un exemplaire de son Contrat par mail.

En cas de non-respect de ce délai, l'offre sera considérée comme expirée et il appartiendra au Client de solliciter un nouveau chiffrage et recommencer le processus de souscription.

**6.3.3 Absence de droit de rétractation : le Client est informé de ce qu'il ne bénéficie pas de droit de rétractation du Contrat**. En effet, selon les termes de l'article L. 221-28 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation n'est pas applicable aux contrats de prestations de location de véhicule.

**6.3.4 Conditions suspensives** : le règlement par le Client de l'intégralité de la première mensualité (majorée, pour les offres à durée indéterminée, des frais d'inscription) et du dépôt de garantie doit être effectué par virement ou paiement en ligne dans un délai de 24 heures à compter de la signature du Contrat. À défaut, le Contrat est annulé (caducité), sans droit à indemnité pour l'une ou l'autre des Parties.

## **Article 7. Compte client et obligations d'information**

**7.1 Crédit** : le Compte client est créé automatiquement par FREE2MOVE lors de la saisie du dossier et activé lors de la première facture. FREE2MOVE communiquera au Client des identifiants de connexion. Le Client est invité à les changer dès sa première connexion au Compte.

**7.2 Accès** : le Client accède à son Compte au moyen de son identifiant et de son mot de passe. Il est seul responsable de la sécurité de ses identifiant et mot de passe et de tous les actes qui seraient accomplis en son nom du fait de l'utilisation de ceux-ci par un tiers. Il appartient donc au Client de mettre en place toutes les mesures nécessaires pour préserver leur confidentialité. Si des personnes non habilitées ont eu connaissance de son identifiant et/ou mot de passe, le Client est

tenu d'en changer sans délai. En cas de perte ou d'oubli du mot de passe, il pourra le réinitialiser en suivant la procédure décrite sur le Site.

**7.3 Mise à jour et obligation d'information :** le Client s'engage à mettre à jour les informations renseignées sur son Compte à chaque changement de situation (changement d'adresse, suspension ou annulation du permis de conduire, etc.). De même, le Client s'engage à tenir informé FREE2MOVE de tout changement de situation et à lui communiquer une copie actualisée des pièces justificatives. Il lui appartient également de télécharger des nouvelles pièces justificatives dans le cas où celles renseignées à la souscription du Contrat ne seraient plus valides (ex. pièce d'identité).

Enfin, FREE2MOVE est, pendant toute la durée du Contrat, susceptible de demander au Client la communication de pièces, afin de s'assurer de ce que les informations qui composent le dossier de location sont toujours à jour (permis de conduire, justificatif de domicile, pièce d'identité, assurance, etc.). Le Client s'engage à faire droit à ces demandes sans délai. À défaut de communication des pièces sollicitées sous 15 jours, FREE2MOVE sera en droit, conformément à l'article 14 des présentes CGL, de prononcer la résiliation du Contrat aux torts exclusifs du Client.

**7.4 Suppression :** le Client peut supprimer son Compte en suivant la procédure dédiée décrite sur le Site, sous réserve de ne pas ou de ne plus être lié à FREE2MOVE par un Contrat actif. Le Compte du Client sera également supprimé après une période d'inactivité de 1 an.

## **Article 8 - Conditions financières et modalités de règlement**

### **8.1 Conditions financières :**

**8.1.1 Mensualités :** chaque mensualité est notamment constituée du loyer de base, du coût des options et, si le Client a souscrit à une offre avec assurance, le coût de l'assurance. Les montants HT et TTC des mensualités sont stipulés aux Conditions Particulières.

Les mensualités sont dues en intégralité jusqu'à la date de restitution du Véhicule (ou du dernier Véhicule en cas d'échange) telle que définie à l'article 12.10 des présentes CGL.

Les mensualités étant facturées par mois civil, et non par mois d'anniversaire du Contrat, il est précisé que FREE2MOVE prélèvera, à la fin du mois M, l'intégralité de la mensualité M+1 (au cours duquel la restitution du Véhicule est prévue) puis procédera à un remboursement partiel après restitution du Véhicule. Le remboursement sera fait en considération du nombre de jours entre la date de restitution effective du Véhicule et la fin du mois M+1.

Par exception, si le Véhicule est restitué à FREE2MOVE avant la fin du délai de préavis d'un mois prévu pour la résiliation du Contrat, alors le remboursement sera fait en considération du nombre de jours entre la date d'expiration dudit préavis et la fin du mois civil au cours duquel ce délai de préavis a expiré.

**8.1.2 Frais d'inscription :** s'agissant des offres à durée indéterminée, des frais d'inscription sont facturés au Client. Ces frais sont à régler par le Client par carte bancaire lors de la conclusion du contrat en ligne. Le montant des frais varie selon la catégorie du véhicule et la grille tarifaire en vigueur le jour du chiffrage. En cas de modification des Conditions Particulières, en cours de Contrat, pour souscrire à une catégorie de véhicule supérieure à la catégorie initialement souscrite, la différence entre les frais d'inscription respectifs des deux catégories sera facturée au Client.

**8.1.3 Dépôt de garantie :** conformément à l'article 6.8 des CGL, le dépôt de garantie doit être réglé par le Client par carte bancaire lors de la conclusion du Contrat en ligne à peine de caducité de celui-ci. Le montant TTC du dépôt de garantie figure aux Conditions Particulières.

L'objet du dépôt de garantie est de garantir toutes les sommes qui, en application du Contrat, seraient dues par le Client à FREE2MOVE, quelle qu'en soit la nature (mensualités, frais de remise en état, amendes, kilométrage excédentaire, indemnité de résiliation, etc.) et en ce compris, le principal, les accessoires, intérêts et frais.

Le dépôt de garantie ne pourra donc être restitué au Client que dans le cas où ce dernier aurait réglé l'intégralité des sommes dues ou à devoir à FREE2MOVE.

Sauf dans le cas où la somme versée à titre de dépôt de garantie aurait été utilisée en

integralité pour couvrir tout ou partie des sommes dues par le Client, cette somme, ou le solde de cette somme si des déductions ont été ou doivent être opérées du fait des créances de FREE2MOVE, sera restitué(e) au Client sous un délai de 10 jours ouvrés à compter de la restitution du Véhicule à FREE2MOVE. Ce délai pourra exceptionnellement être prorogé dans le cas où les frais de réparation des dommages constatés lors de la restitution du Véhicule ou à la suite de celle-ci (dommages cachés) n'auront pu être évalués avant l'expiration du délai susvisé.

#### 8.1.4 Révision du montant des mensualités :

Révision annuelle : dans tous les cas où la durée contractuelle excéderait une année, toute hausse éventuelle des primes d'assurance par l'assureur entraînera une hausse des mensualités facturées par FREE2MOVE au Client. Le Client sera informé par écrit de la révision des prochaines mensualités au moins 3 semaines avant l'entrée en vigueur de cette modification.

Il est également précisé que la révision annuelle des primes d'assurance pourra tenir compte, dans certains cas et notamment en fonction de la police d'assurance couvrant le Véhicule, des variations éventuelles du coefficient de réduction-majoration du Client personne physique en cours de contrat.

Autre révision : toute modification éventuelle par l'Etat des taxes ou du taux de la ou des taxe(s) applicable(s) entraînera une modification du montant de la mensualité TTC facturée au Client.

#### 8.1.5 Kilométrage excédentaire : en cas de différence entre d'une part, le kilométrage réellement parcouru par le Client avec le Véhicule (ou les Véhicules successifs en cas d'échange de véhicule) et, d'autre part, le kilométrage contractuel apprécié au prorata de la durée contractuelle, FREE2MOVE facturera au Client des frais kilométriques selon la Pénalité excès kilométrage en vigueur au jour de ladite restitution qui s'affiche dans l'annexe 2.

Dans le cas contraire, c'est-à-dire dans le cas où le Client n'aurait pas atteint, à la fin de la durée contractuelle, le kilométrage maximum contractuel, ce dernier ne pourra prétendre à aucun remboursement ni indemnité de la part de FREE2MOVE.

Dans le cas où le Contrat porterait sur plusieurs Véhicule(s), il est précisé que le kilométrage excédentaire constaté sur l'un des Véhicule(s) livrés au Client ne peut en aucun être compensé par le kilométrage non parcouru par l'autre (ou les autres) Véhicule(s) qui lui ont été livrés. Le kilométrage excédentaire constaté sur le Véhicule en cause donnera lieu à facturation, peu important le kilométrage des autres Véhicules.

8.1.6 Indemnité de résiliation anticipée pour les offres de location à durée déterminée : toute résiliation anticipée du Contrat imputable au Client (soit à son initiative pour des motifs autres que le décès, la force majeure ou un éventuel manquement contractuel de FREE2MOVE, soit à l'initiative de FREE2MOVE en raison d'un manquement contractuel du Client) donnera lieu à la facturation par FREE2MOVE d'une indemnité de résiliation au Client à titre de dédommagement pour les frais de traitement correspondants justifié par des frais de traitement correspondants

Les modalités de calcul de cette indemnité varient selon la typologie du contrat résilié et sont décrites ci-dessous.

En cas de résiliation 14 jours (délai de rétractation) après la date de signature du contrat, l'indemnité de résiliation sera égale à 350€.

En cas de résiliation d'un Contrat avec une Durée initiale de location de 1 à 12 mois, l'indemnité de résiliation sera calculée par application d'un pourcentage de la mensualité, hors taxes et frais d'assurance, restant à courir entre la date de restitution du Véhicule et le terme contractuel stipulé aux Conditions Particulières. Le taux appliqué est dégressif :

- 100 % en cas de résiliation survenant pendant le 1<sup>er</sup> mois de la durée de location stipulée aux conditions particulières ;
- 95 % en cas de résiliation survenant pendant le 2<sup>er</sup> mois de la durée de location stipulée aux conditions particulières ;

- 90 % en cas de résiliation survenant pendant le 3<sup>er</sup> mois de la durée de location stipulée aux conditions particulières ;
- 85 % en cas de résiliation survenant pendant le 4<sup>er</sup> mois de la durée de location stipulée aux conditions particulières ;
- 80 % en cas de résiliation survenant pendant le 5<sup>er</sup> mois de la durée de location stipulée aux conditions particulières ;
- 70 % en cas de résiliation survenant pendant le 6<sup>er</sup> mois de la durée de location stipulée aux conditions particulières ;
- 60 % en cas de résiliation survenant pendant le 7<sup>er</sup> mois de la durée de location stipulée aux conditions particulières ;
- 50 % en cas de résiliation survenant pendant le 8<sup>er</sup> mois de la durée de location stipulée aux conditions particulières ;
- 40 % en cas de résiliation survenant pendant le 9<sup>er</sup> mois de la durée de location stipulée aux conditions particulières ;
- 30 % en cas de résiliation survenant pendant le 10<sup>er</sup> mois de la durée de location stipulée aux conditions particulières ;
- 10 % en cas de résiliation survenant pendant le 11<sup>er</sup> mois de la durée de location stipulée aux conditions particulières ;

Par exemple, si le Client souscrit un Contrat à durée déterminée de 12 mois, dont la mensualité hors taxes et frais d'assurance serait de 457€ par mois et qu'il restitue le Véhicule à la fin du 2<sup>ème</sup> mois de location, l'indemnité de résiliation qui lui sera facturée sera calculée ainsi

: 447€ x 95% soit 424,65€ de frais de résiliation

En cas de résiliation d'un Contrat avec une Durée de location supérieure à 13 mois, l'indemnité de résiliation sera calculée par application d'un pourcentage de la mensualité, hors taxes et frais d'assurance, restant à courir entre la date de restitution du Véhicule et le terme contractuel stipulé aux Conditions Particulières. Le taux appliqué est dégressif :

- 200 % en cas de résiliation survenant pendant le 1<sup>er</sup> mois de la durée de location stipulée aux conditions particulières ;
- 195 % en cas de résiliation survenant pendant le 2<sup>er</sup> mois de la durée de location stipulée aux conditions particulières ;
- 190 % en cas de résiliation survenant pendant le 3<sup>er</sup> mois de la durée de location stipulée aux conditions particulières ;
- 185 % en cas de résiliation survenant pendant le 4<sup>er</sup> mois de la durée de location stipulée aux conditions particulières ;
- 180 % en cas de résiliation survenant pendant le 5<sup>er</sup> mois de la durée de location stipulée aux conditions particulières ;
- 170 % en cas de résiliation survenant pendant le 6<sup>er</sup> mois de la durée de location stipulée aux conditions particulières ;
- 160 % en cas de résiliation survenant pendant le 7<sup>er</sup> mois de la durée de location stipulée aux conditions particulières ;
- 150 % en cas de résiliation survenant pendant le 8<sup>er</sup> mois de la durée de location stipulée aux conditions particulières ;
- 140 % en cas de résiliation survenant pendant le 9<sup>er</sup> mois de la durée de location stipulée aux conditions particulières ;
- 130 % en cas de résiliation survenant pendant le 10<sup>er</sup> mois de la durée de location stipulée aux conditions particulières ;
- 110 % en cas de résiliation survenant pendant le 11<sup>er</sup> mois de la durée de location stipulée aux conditions particulières ;
- 60 % en cas de résiliation survenant entre le 12<sup>er</sup> et le 23<sup>ème</sup> mois de la durée de location stipulée aux conditions particulières ;

Par exemple, si le Client souscrit un Contrat à durée déterminée de 24 mois, dont la mensualité hors taxes et frais d'assurance serait de 457€ par mois et qu'il restitue le Véhicule à la fin du 10<sup>ème</sup> mois de location, l'indemnité de résiliation qui lui sera facturée sera calculée ainsi

: 447€ x 130% soit 581,1€ de frais de résiliation

8.1.7 **Autres** : FREE2MOVE peut facturer au Client, selon les cas, des :

- frais mentionnés dans les Conditions Particulières ;
- frais, coût, pénalités et franchises en cas d'incident susceptible de survenir au cours du Contrat et/ou découlant de l'utilisation du Véhicule par le Client ou un tiers, notamment :
  - des frais administratifs de traitement des amendes (30 € TTC par amende) qui seront dus en sus de l'amende elle-même ;
  - des frais de reprogrammation de rendez-vous (de 125 € TTC) dans les conditions des articles 8, 9 et 12 des présentes CGL ;
  - la réparation de tout dommage ou élément manquant sur le véhicule. Dans le cas où le Véhicule serait couvert par l'assurance du Client, l'intégralité des dommages sera facturée à ce dernier, à charge pour celui-ci de solliciter le cas échéant son assureur pour le règlement. Dans le cas où le Véhicule serait couvert par l'assurance souscrite par FREE2MOVE, la part refacturée au Client sera limitée à la franchise applicable pour chaque dommage constaté et à la part des dommages non prise en charge par l'assureur (ex. défaut d'indemnisation (réparation intégrale par le Client) ou indemnisation partielle de l'assureur (solde refacturé au Client)).

## 8.2 Modalités de règlement :

8.2.1 de toutes sommes dues par le Client à FREE2MOVE (à l'exception de la première mensualité (majorée des frais d'inscription dans les offres à durée indéterminée) et des sommes ayant fait l'objet d'un rejet de prélèvement automatique) : ces règlements s'effectuent par prélèvement automatique sur le compte bancaire du Client par application du mandat SEPA dûment complété et signé par ce dernier. La génération de la facture sera effectuée au 5 du mois et couvre l'ensemble du mois.

En cas de changement de coordonnées bancaires en cours de Contrat, il est demandé au Client d'en informer FREE2MOVE au moins 20 jours ouvrés avant la prochaine échéance. FREE2MOVE confirmera par e-mail la bonne réception et le traitement de cette information. Les éventuels frais afférent à ce changement sont à la charge du Client. Le prestataire de paiement chargé de la gestion des prélèvements automatiques est désigné en annexe 1 des présentes CGL. Conformément à la réglementation applicable en matière de données personnelles, FREE2MOVE n'a pas la qualité de responsable de traitement s'agissant des informations de paiement du Client et ne pourra pas voir sa responsabilité engagée s'agissant du traitement desdites données.

8.2.2 de la première mensualité et des sommes ayant fait l'objet d'un rejet de prélèvement automatique : ces règlements s'effectuent par carte bancaire sur le Site. Les cartes bancaires acceptées sont celles des réseaux Visa, Carte Bleue et Mastercard.

Le règlement s'effectue via le serveur sécurisé du prestataire de paiement désigné en Annexe 1. Cela implique qu'aucune information bancaire concernant le Client ne transite via le Site, ce qui assure un paiement entièrement sécurisé. L'établissement bancaire du Client peut également demander audit Client de renseigner un code d'authentification pour vérifier qu'il est bien le propriétaire de la carte bancaire utilisée.

Par exception, le règlement de la première mensualité majorée des frais d'inscription peut également être réalisé par virement bancaire.

8.3 **Exigibilité** : sauf stipulation contraire dans les Conditions Particulières ou sur la facture, toute somme facturée par FREE2MOVE au Client est due à l'émission de la facture.

Par exception, la première mensualité (majorée des frais d'inscription pour les offres à durée indéterminée) doit être réglé par le Client dans les 24 heures suivant la signature du Contrat.

8.4 **Incident de paiement** : en cas de non-paiement à l'échéance de tout ou partie des sommes facturées au Client, et ce, quelle qu'en soit la nature (mensualité, frais de remise en état, etc.), FREE2MOVE :

- sera créancière de plein droit à l'encontre du Client professionnel d'une indemnité forfaitaire de frais de recouvrement d'un montant de 40 € et d'intérêts de retard à un taux égal à trois

- fois le taux d'intérêt légal en vigueur à compter de la date d'exigibilité de la facture ;
- pourra facturer au Client consommateur ou non-professionnel des intérêts de retard. Il sera ainsi fait application de l'article 1231-6 du Code civil selon lequel « *les dommages et intérêts dus à raison du retard dans le paiement d'une obligation de somme d'argent consistent dans l'intérêt au taux légal, à compter de la mise en demeure. Ces dommages et intérêts sont dus sans que le créancier soit tenu de justifier d'aucune perte. Le créancier auquel son débiteur en retard a causé, par sa mauvaise foi, un préjudice indépendant de ce retard, peut obtenir des dommages et intérêts distincts de l'intérêt moratoire* » ;
  - sans préjudice de sa faculté de résilier le Contrat pour manquement contractuel du Client dans les conditions de l'article 14 des présentes CGL.

## **Article 9 – Livraison du Véhicule**

**9.1 Lieu de livraison** : le lieu de livraison est mentionné dans les Conditions Particulières.

**9.2 Prix de livraison** : mentionné dans les prestations optionnelles en 4.3.4

**9.3 Délai de livraison** : le délai de livraison du Véhicule est mentionné dans les Conditions Particulières. Les Parties conviennent que le retard de livraison constitue un manquement contractuel régularisable au sens de la clause résolutoire visée à l'article 14 des présentes CGL. En l'absence de livraison du Véhicule à l'expiration du délai de livraison contractuel, et sauf cas de force majeure défini à l'article 15.1 des présentes CGL, le Client doit enjoindre FREE2MOVE, par lettre recommandée avec avis de réception, de lui livrer le Véhicule dans un délai supplémentaire raisonnable qui ne peut être inférieur à 15 jours calendaires. Si FREE2MOVE ne livre pas le véhicule dans ce délai, le Client pourra résilier le Contrat par lettre recommandée avec AR. Le Contrat est considéré comme résilié à la réception de ce courrier par FREE2MOVE sauf si le Véhicule a été livré entre-temps.

**9.4 Notification du moment où le Véhicule est prêt à être livré** : FREE2MOVE informe le Client par e-mail du fait que le Véhicule réservé est prêt à être livré.

**9.5 Report du rendez-vous de livraison par le Client** : en cas d'empêchement, le Client doit en informer FREE2MOVE dans un délai minimum de 36 heures avant le rendez-vous fixé. Un nouveau rendez-vous devra être fixé, lequel ne peut être intervenir au-delà d'un délai de 15 jours ouvrés à compter de l'envoi de l'e-mail notifiant au Client que le Véhicule est prêt à être livré. Le Client s'engage à prendre livraison du Véhicule à la date, à l'horaire et au lieu convenus.

Si le Client ne prévient pas FREE2MOVE de l'annulation du rendez-vous de livraison, ou s'il le fait moins de 36 heures avant le rendez-vous fixé, le Client sera débiteur à son égard de frais de reprogrammation dont le montant est stipulé en article 8 des présentes CGL.

**9.6 Absence de prise de possession du Véhicule par le Client** : si le Client n'a pas pris possession du Véhicule à l'expiration d'un délai de 15 jours ouvrés à compter de l'envoi de l'e-mail notifiant que le Véhicule est prêt à être livré, pour tout autre motif qu'un cas de force majeure tel que défini à l'article 15.1 des présentes CGL, FREE2MOVE pourra résilier le Contrat pour manquement contractuel dans les conditions de l'article 14 des présentes CGL. Dans ce cas, FREE2MOVE pourra :

- facturer aux Clients des offres de location à durée déterminée : une indemnité égale au total TTC des trois premières mensualités ;
- conserver à titre d'indemnité, les frais d'inscription et la première mensualité réglés par les Clients des offres de location à durée indéterminée.

**9.7 Prise de possession du Véhicule par le Client** : lors du rendez-vous de livraison, un contrôle d'identité du Client et un examen contradictoire du Véhicule sont réalisés. Cet examen du Véhicule est matérialisé par un procès-verbal de livraison. La signature de ce procès-verbal par les Parties, lesquelles disposeront ensuite chacune d'un exemplaire, vaut reconnaissance par celles-ci de l'état du Véhicule à la livraison. Le Client peut cependant, dans un délai raisonnable à compter de la signature de ce procès-verbal, porter à la connaissance de FREE2MOVE, tout défaut (électrique, électronique ou mécanique) qui était non-apparent lors de livraison. Si les

caractéristiques techniques de ces défauts permettent d'établir qu'ils préexistaient à la livraison, FREE2MOVE prendra en charge les frais de réparation sous réserve que la procédure décrite en annexe soit respectée.

**9.8 Prise d'effet de la location :** la location du Véhicule prend effet au jour de la prise de possession du Véhicule par le Client, laquelle emporte transfert de la jouissance, de la garde et des risques dudit Véhicule à ce dernier. La date de prise de possession du Véhicule constitue la date de référence pour le calcul de la durée de la location et pour la facturation des mensualités, étant cependant rappelé que la première mensualité doit être réglée dès la conclusion du Contrat.

**9.9 Absence de transfert de propriété :** le Contrat ne confère au Client aucun droit de propriété sur tout ou partie du Véhicule, en ce compris les pièces et sous-ensembles remplacés ou de remplacement qu'ils aient ou non été facturés au Client. Le présent contrat est un contrat de location avec un engagement de durée et non un contrat de location avec option d'achat. En cas de saisie du Véhicule, le Client devra en avertir immédiatement FREE2MOVE et obtenir la mainlevée dans un délai maximal de 15 jours ouvrés à compter de ladite saisie.

## **Article 10. Conditions d'utilisation du Véhicule**

**10.1 Personnes habilitées à conduire le Véhicule : aucun autre conducteur que le Conducteur autorisé désigné aux Conditions Particulières n'est autorisé à conduire ou à faire un quelconque usage du Véhicule.**

Le Client s'engage à vérifier, en cours d'exécution du Contrat, le maintien de la validité du permis de conduire des Conducteurs et à informer immédiatement FREE2MOVE de toute suspension ou annulation de permis de conduire éventuelle.

Le Client est informé de ce que les conducteurs non autorisés ne bénéficient que de la seule couverture responsabilité civile pour les dommages causés aux tiers. **Ainsi, en cas de sinistre impliquant un conducteur non déclaré, le Client et le conducteur non déclaré seront pleinement responsables des autres dommages (dommages constatés sur le Véhicule, dommages corporels du conducteur, etc.) et s'exposent notamment à un refus de prise en charge par l'assureur, à une résiliation du Contrat, à la facturation de frais et pénalités, étant précisé que FREE2MOVE et son assureur se réservent le droit de diligenter toutes poursuites utiles à leur encontre.**

**10.2 Territoire :** le Véhicule ne peut circuler ou se situer que dans les territoires des Etats membres de l'Union Européenne, étant précisé que le Client doit veiller à ce que la durée pendant laquelle le Véhicule se situe ou circule en dehors de la France n'excède pas la durée pendant laquelle la législation étrangère lui permet de conserver une immatriculation française.

**Le Client est cependant informé que lorsque le Véhicule circule ou se situe en dehors de la France métropolitaine, la mise en œuvre des services d'assurance et d'assistance peut être restreinte, voire exclue selon ce qui est prévu aux Conditions d'assurance et aux Conditions d'assistance ou à la police d'assurance souscrite par le Client.**

**10.3 Usage raisonnable du Véhicule :**

**10.3.1 Usage conforme au droit applicable et aux préconisations du constructeur :** le Véhicule doit être utilisé de façon raisonnable dans le respect du droit applicable et des préconisations du constructeur.

**10.3.2 Restrictions et interdictions d'usage**

: Il est interdit d'utiliser le Véhicule :

- à des fins de conduite accompagnée ou d'auto-école ;
- pour le transport de personnes ou de marchandises à titre onéreux (y compris le covoiturage entre particuliers, l'activité de taxi, l'activité de livraison de repas ou de restauration rapide, les services de messagerie, la distribution, etc.) ;
- pour des essais, rallyes, compétitions ou courses automobiles ;
- en état d'ivresse ou sous l'emprise d'une drogue ou d'un stupéfiant non prescrit par une autorité médicale compétente, susceptible d'être sanctionné pénalement ;

- pour transporter une charge ou un nombre de passagers supérieurs aux indications données par le constructeur ou figurant sur la carte grise ;
- pour tracter une remorque ou une caravane d'un poids total en charge supérieure à 750g sauf autorisation préalable de FREE2MOVE ;
- pour le transport de toute matière inflammable, explosive ou radioactive (huiles, essences minérales, etc.) pouvant détériorer le Véhicule ou faire courir un risque anormal à ses occupants et/ou aux tiers ;
- pour pousser ou remorquer un autre véhicule ;
- pour circuler dans des zones interdites au public (zones aéroportuaires, militaires, etc.) ou sur des routes non destinées à la circulation de véhicules terrestres à moteur.

Il est également interdit au Client ou aux Conducteurs autorisés :

- de fumer à l'intérieur du Véhicule ou d'y transporter des animaux.
- de mettre le(s) Véhicule(s) à la disposition de tiers, y compris à sa clientèle, que ce soit à titre gratuit (ex. prêt) ou onéreux (ex. location, car-sharing) ;
- de céder, sous-louer, donner en gage ou de se dessaisir de tout ou partie du Véhicule.

Le Client s'engage à informer tout Conducteur autorisé :

- des interdictions susvisées et est, en tout état de cause, responsable de toute éventuelle violation de celles-ci ;
- du fait que ce dernier doit conserver les clefs du Véhicule en permanence avec lui et faire usage de tout dispositif de fermeture et antivol mis en place sur le Véhicule.

**10.3.3 Poursuites pénales, civiles ou administratives en lien avec l'usage du Véhicule :** le Client s'engage à payer, ou à rembourser FREE2MOVE le cas échéant, toute amende, indemnité ou frais en lien avec des poursuites pénales, civiles ou administratives liées à la commission d'une faute avec le Véhicule entre la livraison de celui-ci par FREE2MOVE et sa restitution par le Client.

Le Client accepte être présumé responsable des infractions au Code de la route commises par le biais du Véhicule. Il est informé que FREE2MOVE ou tout tiers mandaté par elle procédera à toute procédure de désignation nécessaire afin que le Client, ayant la garde du Véhicule au moment de la commission de l'infraction, assume la responsabilité de cet acte. À ce titre, FREE2MOVE facturera au Client des frais de gestion conformément à l'article 8 des CGL.

Le Client s'engage par ailleurs à informer FREE2MOVE de toute infraction éventuelle qui aurait été commise alors que le Véhicule était sous sa garde ou en sa possession.

Si le Véhicule est gagé, au terme de la période de location, du fait du non-paiement d'une amende par le Client, FREE2MOVE lui transmettra cette information, à charge pour le Client d'obtenir la mainlevée des gages dans un délai de 15 jours ouvrés à compter de ladite information. Si la mainlevée n'est pas notifiée à FREE2MOVE à l'expiration de ce délai, cette dernière facturera au Client, mensuellement et jusqu'à l'obtention de la mainlevée, les frais de stockage du Véhicule et une indemnité correspondant au montant TTC d'une mensualité (étant précisé que pour chaque mois commencé, l'intégralité de la mensualité est due – absence de remboursement au prorata).

#### 10.4 Kilométrage :

**10.4.1 Respect du kilométrage contractuel :** au terme de la durée contractuelle, c'est-à-dire lors de la restitution du Véhicule (ou du dernier Véhicule en cas d'échange), le compteur kilométrique devra afficher un kilométrage inférieur ou égal au kilométrage contractuel tel qu'apprécié au prorata de la durée contractuelle.

**10.4.2 Surveillance du compteur kilométrique :** le Client doit veiller au bon fonctionnement du compteur kilométrique du Véhicule. Il doit informer FREE2MOVE de toute défaillance dudit compteur dans un délai de 8 jours ouvrés à compter de la survenance de ladite défaillance. Il est en outre interdit de débrancher ou de perturber le bon fonctionnement du compteur kilométrique. Toute altération du compteur kilométrique est susceptible d'engager la responsabilité du Client, sauf si le dysfonctionnement est dû à une cause qui lui est extérieure.

**10.5 Entretien :** le Client doit veiller au bon entretien du Véhicule en conformité avec les préconisations du constructeur, notamment en vérifiant régulièrement les niveaux de tous liquides

nécessaires au fonctionnement du Véhicule. Dès l'apparition d'un témoin d'alerte sur le tableau de bord ou la survenance d'une échéance d'entretien, le Client doit prendre toutes les mesures utiles pour entretenir le Véhicule et, dans tous les cas où l'intervention d'un garagiste est nécessaire, contacter sans délai FREE2MOVE afin de solliciter l'accord de celle-ci pour que les opérations d'entretien soient réalisés sur le Véhicule conformément à l'article 4.1.3 des CGL.

**10.6 Pneumatiques** : il appartient au Client de veiller à ce que les pneus du Véhicule soient et restent en bon état pour la conduite en toute sécurité conformément à la législation en vigueur. Si un remplacement des pneumatiques est nécessaire, il appartient au Client de contacter sans délai FREE2MOVE afin de solliciter l'accord de celle-ci pour que les opérations d'entretien soient réalisées sur le Véhicule conformément à l'article 4.1.4 des CGL.

**10.7 Campagne de rappel** : si le Véhicule fait l'objet d'une campagne de rappel, FREE2MOVE en informe immédiatement le Client, à charge pour ce dernier de déposer son Véhicule à cette fin auprès d'un des réparateurs du réseau dans le délai maximal de 15 jours à compter de ladite information. Si le Client manque à cette obligation, FREE2MOVE se réserve le droit de refuser de prêter un véhicule de substitution ou de réduire le montant de la mensualité en cas d'immobilisation du véhicule due au non-suivi de la campagne de rappel. Elle se réserve également le droit de facturer des pénalités et/ou de solliciter des dommages-intérêts si cette négligence a causé ou a aggravé des dommages sur le véhicule.

**10.8 Réparation** : si le Véhicule nécessite une réparation et, plus généralement, dans tous les cas où le Véhicule aurait subi un dommage, le Client s'engage à contacter sans délai FREE2MOVE afin de solliciter l'accord de celle-ci pour que des travaux soient réalisés sur le Véhicule. Le Client conservera les frais de réparation à sa charge, sauf si les réparations sont couvertes par la garantie constructeur, si elles sont justifiées par une campagne de rappel du constructeur, ou si elles sont prises en charge par l'assurance. Dans le cas où le Véhicule serait couvert par une police d'assurance souscrite par FREE2MOVE, le Client devra indemniser cette dernière de la franchise applicable et des éventuels dommages qui n'auraient pas été, ou que partiellement été, indemnisés par l'assureur.

**10.9 Déclaration de sinistre** : en cas de sinistre, il appartient au Client de le déclarer sans délai par courriel :

- à la société FREE2MOVE (adresse mail stipulée en article 1) si le Véhicule est couvert par une assurance souscrite par FREE2MOVE. Cette dernière mettra en relation le Client avec son assureur ou son courtier pour procéder à la déclaration de sinistre. Si le Client ne reçoit pas d'accusé de réception de FREE2MOVE ou de son courtier, il doit contacter le standard téléphonique de FREE2MOVE. Il est rappelé que les délais maxima de déclaration imposés par l'assureur sont de 2 jours pour les vols et de 5 jours pour les autres sinistres. Les modalités de déclaration de sinistre sont précisées aux Conditions d'assurance. Si le sinistre consiste en un vol ou une tentative de vol, il appartiendra au Client de le déclarer aux autorités de police compétentes dans les meilleurs délais, en sus de la déclaration de sinistre.
- à son propre assureur et à FREE2MOVE dans le cas où le Client aurait souscrit lui-même sa propre assurance et ce, dans les conditions et modalités définis avec son propre assureur.

**10.10 Système électronique embarqué** : le Véhicule est susceptible d'être équipé, dans certains cas, d'un système électronique embarqué permettant de déterminer sa position géographique et de calculer son kilométrage à distance. FREE2MOVE utilise ce système électronique en vue de s'assurer la bonne exécution par le Client de ses obligations contractuelles et de géolocaliser le Véhicule en cas de vol. Tout accès à ce système électronique, toute entrave à son fonctionnement, toute introduction de données ou modification ou suppression de données contenues dans celui-ci sont susceptibles de constituer un délit pénal.

## **Article 11. Gestion des incidents affectant la disponibilité du Véhicule en cours de location**

**11.1 Immobilisation temporaire du Véhicule :** si le Client ne respecte pas les conditions d'éligibilité au service de mise à disposition d'un véhicule de substitution par le prestataire d'assistance, il pourra bénéficier d'une réduction temporaire de sa mensualité :

- si la durée d'immobilisation du Véhicule est supérieure à 24 heures ;
- si le Client a respecté les procédures de déclaration des dommages et sinistres visés aux articles 10.8 et 10.9 des présentes CGL et aux Conditions d'assurance ;
- s'il a transmis à FREE2MOVE un écrit du garage listant les prestations planifiées, la date d'entrée du véhicule dans les locaux du garage et la date prévue pour la restitution du Véhicule ;
- si le Véhicule est immobilisé pour un motif qui est ni imputable au Client, ni imputable aux autres conducteurs dont il est rappelé qu'il est considéré comme tenu responsable à l'égard de FREE2MOVE ;
- si l'immobilisation du Véhicule est nécessaire et que sa durée n'est pas légitime. Par exemple, ne seront pas considérés comme légitimes l'immobilisation d'un véhicule pendant le délai de livraison d'une pièce non essentielle au bon fonctionnement du véhicule ou l'immobilisation d'un véhicule réparé mais que le Client ne peut récupérer sous un délai raisonnable pour des raisons qui lui sont propres.

Si l'une ou l'autre de ces conditions ne sont pas remplies, le Client reste débiteur de l'intégralité des mensualités, nonobstant l'immobilisation du Véhicule.

Si l'intégralité des conditions susvisées sont remplies, la ou les mensualités incluant une période d'immobilisation du Véhicule fera(ont) l'objet d'une réduction en considération de la période pendant laquelle le Véhicule aura été immobilisé (durée d'immobilisation indiquée sur la facture faisant foi). Selon les cas, FREE2MOVE pourra proposer une réduction de loyer sur présentation du devis de réparation suivie d'une régularisation sur présentation de la facture, une compensation partielle ou totale avec l'échéance du mois suivant ou un remboursement.

Il est précisé que le Client ne peut à la fois bénéficier, sur une même période, d'un véhicule de substitution et d'une indemnisation pour indisponibilité du Véhicule. Les deux options susvisées constituent par ailleurs les seules options disponibles, le Client ne pouvant par exemple en aucun cas demander à FREE2MOVE de lui rembourser les frais de location d'un véhicule de substitution qu'il aurait loué de sa propre initiative auprès d'un tiers.

Dans tous les cas, si l'immobilisation du Véhicule est plus courte ou plus longue que celle initialement prévue, le Client devra en informer FREE2MOVE sans délai.

**11.2 Indisponibilité définitive du Véhicule :** si l'indisponibilité définitive du Véhicule n'est pas imputable au Client ou aux autres conducteurs (autorisés ou non), FREE2MOVE adressera au Client des chiffrages correspondant à des modèles de véhicules équivalents au Véhicule sinistré. Dans cette attente, le Client pourra bénéficier, selon les cas et sous réserve de respecter les conditions visées à l'article 11.1 des CGL, d'un véhicule de substitution ou d'une réduction de sa mensualité. Si le Client accepte l'un ou l'autre des chiffrages soumis, les Parties concluront un nouveau Contrat et le présent Contrat sera résilié de plein droit au jour de la livraison du nouveau véhicule. Si le Client n'est pas intéressé par les offres qui lui sont soumises, le Contrat sera résilié de plein droit à l'expiration du délai maximal de prêt du véhicule de substitution applicable selon le motif d'indisponibilité définitive du Véhicule.

Si l'indisponibilité définitive du Véhicule est imputable au Client ou aux autres conducteurs (autorisés ou non), FREE2MOVE résilierà le Contrat pour manquement contractuel rendant impossible le maintien du Contrat dans les conditions de l'article 14 des présentes CGL, avec toutes les conséquences financières y afférentes.

## **Article 12 – Restitution du Véhicule**

**12.1 Cause de restitution :** le Véhicule doit être restitué à la fin d'une période de location en cas d'échange de véhicule, ou en fin de Contrat pour quel que motif que ce soit. La cessation du Contrat emporte l'obligation pour le Client de procéder à la restitution du Véhicule à FREE2MOVE, outre l'obligation de procéder au règlement des sommes qui lui auraient été, le cas échéant, facturées en application du Contrat (indemnité de résiliation anticipée, indemnités pour kilométrage excédentaire, frais de réparation, etc...).

**12.2 Préalable à la restitution :** si le Véhicule a été endommagé pendant la période de location et que ces dommages n'ont pas été réparés, il appartient au Client d'en informer FREE2MOVE par email au moins 1 mois avant la restitution du Véhicule, en y joignant un descriptif et des

photographies du dommage constaté. Cette information a pour objectif de permettre à FREE2MOVE d'anticiper, dans la mesure du possible, les formalités et diligences à accomplir lors de la restitution du Véhicule et après celle-ci.

Cette information ne remplacera pas le procès-verbal de restitution.

Elle n'exonère pas non plus le Client de son obligation d'informer sans délai FREE2MOVE de tout dommage ou sinistre en lien avec le Véhicule.

**12.3 Lieu de restitution :** sauf accord préalable de FREE2MOVE, le lieu de restitution du Véhicule sera identique à son lieu de livraison tel que mentionné dans les Conditions Particulières. Si le lieu de restitution du Véhicule est différent de son lieu de livraison, des frais de restitution pourront être facturés au Client. Le montant des frais de restitution sera communiqué au Client avant la restitution effective du Véhicule.

**12.4 Date de restitution :** il appartient au Client de prendre contact avec FREE2MOVE pour convenir d'un rendez-vous pour la restitution du Véhicule, qui doit intervenir au plus tard au terme du Contrat ou au terme de la période de location convenue en cas d'échange. Le Client s'engage à restituer le Véhicule lors du rendez-vous convenu. Le Client doit veiller à n'oublier aucun effet personnel dans le Véhicule, étant précisé qu'il ne pourra prétendre à aucune indemnisation de la part de FREE2MOVE en cas d'oubli.

**12.5 Restitution anticipée :** les conséquences de la restitution anticipée de l'ensemble des Véhicules prévus au Contrat sont notamment stipulées à l'article 8.1.7 des présentes CGL. Les conséquences de la restitution anticipée d'une partie des Véhicules prévus aux Contrats – les autres Véhicules étant restitués à leur terme – sont notamment prévus en article 4.2.4 des CGL.

**12.6 Report de restitution :** en cas d'empêchement, le Client doit en informer FREE2MOVE dans un délai minimum de 36 heures avant le rendez-vous fixé. Le second rendez-vous devra intervenir dans un délai maximum de 3 jours ouvrés à compter de la date de rendez-vous initialement prévue.

Si le Client ne prévient pas FREE2MOVE de l'annulation du rendez-vous de restitution, ou s'il le fait moins de 36 heures avant le rendez-vous fixé, le Client sera débiteur à son égard de frais de reprogrammation dont le montant est stipulé à l'article 8 des présentes CGL.

**12.7 Etat du Véhicule :** le Véhicule doit être restitué en bon état de présentation (notamment la propriété du Véhicule), de fonctionnement et d'entretien. La restitution du Véhicule doit également être complète, comprenant notamment l'ensemble des pièces et accessoires (ex. gilet jaune et triangle). Enfin, le Véhicule doit être restitué avec au moins un volume de carburant identique à celui consigné dans le PV de livraison, sans que la restitution du véhicule avec un volume de carburant supérieur audit volume ne donne droit à indemnisation pour le Client.

**12.8 Absence de restitution des documents de bord, télécommandes et clés du Véhicule :** le Véhicule devra être muni de tous ses documents de bord (photocopie du certificat d'immatriculation, original du certificat d'immatriculation si l'option correspondante a été souscrite, carte(s) verte(s), carnet d'entretien, manuel d'utilisation, etc.) et de l'ensemble des clés et/ou télécommandes.

Si le Client s'avère être encore en possession du deuxième jeu de clé et/ou télécommande, il devra les retourner à FREE2MOVE par lettre recommandée avec AR dans un délai de 3 jours ouvrés à compter de la restitution du Véhicule.

En cas de perte ou de vol des documents de bord (hors photocopie susvisée), clés ou télécommandes du Véhicule, le terme du Contrat ou de la période de location est reporté à la date de réception par FREE2MOVE d'une déclaration de perte ou de vol aux autorités de police compétentes. Le Client devra s'acquitter auprès de FREE2MOVE des frais de délivrance de duplicita et/ou de reproduction.

**12.9 Absence de restitution du Véhicule :** en cas de non-restitution du Véhicule au terme du Contrat ou de la période de location en cas d'échange ou de période de carence, FREE2MOVE adressera au Client, par lettre recommandée avec AR, une mise en demeure d'avoir à procéder à cette restitution.

Si le Véhicule a été volé, le terme du Contrat ou de la période de location est reporté à la date de réception par FREE2MOVE d'une déclaration de vol aux autorités de police compétentes.

Dans les autres cas, FREE2MOVE facturera mensuellement et jusqu'à la restitution effective du Véhicule, une mensualité majorée de 25 % ainsi que le remboursement des frais supportés par FREE2MOVE du fait de la non-restitution du Véhicule.

Enfin, FREE2MOVE pourra, le cas échéant, faire constater l'absence de restitution du Véhicule par les autorités compétentes et mettre en œuvre toute mesure d'exécution forcée afin de récupérer le Véhicule. FREE2MOVE se réserve notamment le droit de porter plainte contre le Client et le second conducteur éventuel pour abus de confiance.

En tout état de cause, en l'absence de restitution du Véhicule, les services prévus au Contrat cesseront de produire effet et les mensualités continueront d'être facturés jusqu'à restitution du Véhicule.

**12.10 Date de restitution faisant foi entre les Parties** : FREE2MOVE retiendra comme date de restitution du Véhicule la date de signature du procès-verbal de restitution ou en cas de vol du Véhicule, la date de déclaration de vol aux autorités compétentes qu'il appartient au client de faire dans les meilleurs délais.

**12.11 Conditions générales de retour véhicules**

## CONDITIONS GENERALES DES RETOURS VEHICULES

Le véhicule restitué doit être tel que défini ci-dessous :

- Le véhicule doit être en parfait état de fonctionnement
- Le véhicule doit être propre : extérieur et intérieur
- Pas de personnalisation spécifique
- Voyant d'entretien éteint : l'entretien doit être réalisé
- Voyant réserve carburant éteint
- Voyant Adblue éteint

Avec :

Tous équipements et accessoires d'origine

Câble de charge d'origine pour les véhicules électriques

Cric (si présent lors de la livraison)

Roue de secours ou kit de réparation (compresseur d'air s'il y a lieu)

Les pneus doivent être conformes aux spécifications du constructeur et d'un niveau de gamme équivalent à l'origine

Tout élément manquant ou non conforme sera facturé.

### METHODE DE CONTROLE

La vérification est réalisée à une distance d'un mètre du véhicule.

### CONTRÔLE GENERAL

Contrôle des éléments et/ou des témoins(voyant) d'alerte :

#### ÉLÉMENTS

- Câble d'origine pour véhicule électrique
- Tous les équipements et accessoires d'origine (DVD / CD / CARTE SD pour NAVIGATION, clé USB)
- Cric
- Roue de secours ou kit de réparation (compresseur d'air en cas de besoin)

### TEMOINS (VOYANT) D'ALERTE:

- Voyant Adblue allumé fixe => pénalité appliquée
- Voyant carburant allumé => pénalité appliquée

Des frais seront appliqués sur les éléments suivants :

Extérieur:

- Autocollant présent sur le véhicule
- Trace de colle suite au décollage
- Véhicule restitué sale extérieur

Intérieur:

Un véhicule rendu sale, avec des tâches et des déchirures, des pénalités vous seront appliqués.

Exemple d'élément qui seront facturés en cas de détérioration:



Sièges Avant ou arrière / Ciel de toit taché

TRACE DE BRÛLURE, TROU, TÂCHE SUR LE TISSU, LE CUIR, LE VELOURS, L'ALCANTARA  
(sièges, portes, ailes, panneau de toit)

Exemple d'élément qui seront facturés en cas de détérioration:



Jantes :

Exemple d'élément qui seront facturés en cas de détérioration:

	
Rayures sur Enjoliveurs / Jantes	Déformation roue tôlée
	
Enjoliveurs cassés	Déformation jante

Pneumatiques :

Si marques différentes et dimensions sur le même axe ou déchirement / hernie, le remplacement des pneumatiques vous seront facturés.

Note : Les pneus doivent être conformes aux spécifications du constructeur et d'un niveau de gamme équivalent à l'origine et référencés en pièces de rechange catégorie PREMIUM ou OPTIMUM

Pare-Brise / Toit panoramique:

Acceptable si nombre d'impact inférieur à 5 et si diamètre inférieur à 2mm

1 impact dans champs de vision conducteur ou > 3 impacts ou verre fissuré implique un remplacement de pare-brise. La franchise vous sera facturée.

Le champ de vision est défini par la surface d'une feuille de format A3 en ligne dans l'axe du volant.

CARROSSERIE y compris PARE-CHOC PEINT

Les rayures qui ne disparaissent pas au polissage, lustrage et dont la longueur pour les véhicules particuliers dépasse 2 cm ou nombre > 3 seront prises en compte.

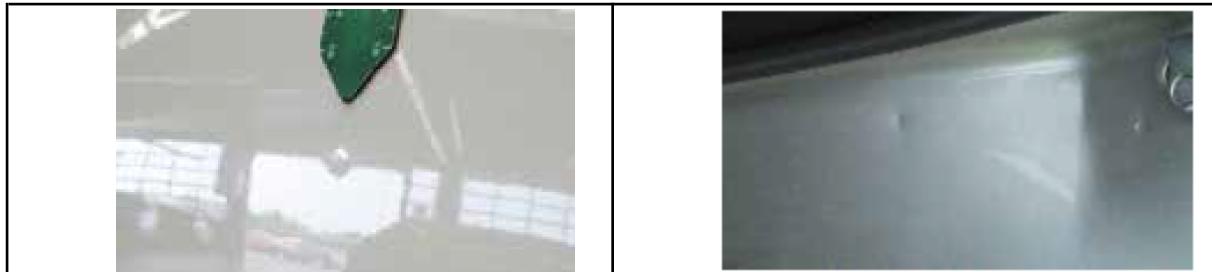
Eléments pris en compte pour un VU : longueur  $\geq$  8 cm ou nombre > 3.

Les rayures ou éraflures qui n'ont pas été peintes et qui n'excèdent pas 2 cm<sup>2</sup> et ont moins de 1mm de profondeur seront notées à titre d'information.

Les éléments chromés rayés ou éraflés : A remplacer et vous seront facturés.

Enfoncements :

Les enfoncements ci-dessous seront pris en comptes et refacturés :



## **Article 13 – Responsabilité du Client, étendue et évaluation des dommages**

**13.1 Responsabilité du Client :** le Client répond de la perte et des dégradations causées au Véhicule au cours de la location.

Dès la prise d'effet de la location et jusqu'à la restitution du Véhicule, le Client est le seul responsable du Véhicule et de l'utilisation qui en est faite.

Il est considéré comme le seul gardien du Véhicule à l'égard de la société FREE2MOVE, sans préjudice de la faculté pour cette dernière ou de son assureur de diligenter toutes poursuites utiles contre des tiers co-responsables ou non (conducteur autorisé ou non autorisé).

Le Client doit donc indemniser FREE2MOVE de tout dommage causé au Véhicule entre la livraison de celui-ci au Client et la restitution effective de celui-ci à FREE2MOVE.

Les frais et indemnités lui seront facturés en intégralité.

Par exception, dans tous les cas où le Véhicule serait couvert par la police d'assurance souscrite par FREE2MOVE, l'indemnité qui sera réclamée au Client sera limitée à la ou les franchise(s) applicable(s) et à la part des dommages non-indemnisée par l'Assureur.

### **13.2 Constat de l'étendue des dommages :**

#### **13.2.1 Procès-verbal de restitution du Véhicule :**

**Dans tous les cas où le Client rend spontanément le Véhicule**, un examen contradictoire du Véhicule sera réalisé le jour de la restitution et matérialisé par un procès-verbal de restitution, établi entre FREE2MOVE ou l'un de ses représentants et le Client qui s'oblige à être présent ou représenté par un mandataire habilité.

Le Client s'engage à mentionner dans le procès-verbal de restitution, les vices, défauts, dysfonctionnements du Véhicule dont il aurait connaissance ainsi que tout accident sans trace visible, occasionné au cours de la location et qui serait de nature à affecter son aspect esthétique, son fonctionnement et/ou sa sécurité. A défaut, sa responsabilité pourra être recherchée.

FREE2MOVE adressera au Client le procès-verbal de restitution par voie électronique.

Si le Client refuse de signer le procès-verbal de restitution, FREE2MOVE organisera une expertise contradictoire dans les meilleurs délais, aux frais partagés des Parties (Client et FREE2MOVE). Les Parties s'en remettront aux résultats de cette expertise amiable pour la délimitation du périmètre de l'étendue des dommages imputables au Client.

**Dans le cas où le Client ne rendrait pas spontanément le Véhicule**, et si la situation le permet, FREE2MOVE invitera le Client, au lieu de dépôt du véhicule à la suite de sa saisie,

pour un examen contradictoire du Véhicule. Les date et heure de rendez-vous seront fixés unilatéralement par FREE2MOVE et sont non-modifiables. Si le Client ne s'y rend pas, les dommages seront unilatéralement constatés par le prestataire de FREE2MOVE. Le rapport du prestataire, incluant des photographies du véhicule, sera envoyé par mail au Client. Le Client dispose d'un délai de 3 jours suivant la réception de ce rapport pour contester les termes de celui-ci et organiser à ses frais une expertise contradictoire dans les meilleurs délais. À défaut de réclamation écrite dans le délai susvisé, le Client sera considéré comme ayant accepté l'étendue des dommages constatée dans le rapport.

**13.2.2 Dommages non-apparents à la restitution du Véhicule** : en cas de dommages non-apparents lors de la restitution du Véhicule, mais découverts par FREE2MOVE, dans les 15 jours suivant sa restitution par le Client ou suivant le jour de retrait du véhicule de la fourrière par FREE2MOVE, et dont les caractéristiques techniques permettent d'établir qu'ils sont imputables au Client, FREE2MOVE adressera à ce dernier le rapport d'expertise permettant d'établir la nature et les causes de ces dommages non-apparents par lettre recommandée avec AR.

Le Client dispose d'un délai de 3 jours suivant la réception du rapport d'expertise pour contester les termes de celui-ci et organiser à ses frais une expertise contradictoire dans les meilleurs délais. À défaut de réclamation écrite dans le délai susvisé, le Client sera considéré comme ayant accepté l'étendue des dommages qui lui sont imputables telle que présentée par FREE2MOVE.

**13.3 Evaluation des dommages et frais de remise en état** : les dommages visés au PV de restitution du Véhicule ainsi que les dommages non-apparents notifiés au Client dans les conditions de l'article 13.2 des présentes CGL seront facturés conformément aux règles détaillées ci-après.

Les dommages listés en annexe 2 sont indemnisés forfaitairement à hauteur des indemnités stipulées dans ladite annexe.

Les autres frais de remise en état (réparation, nettoyage, remplacement des éléments manquants, etc.) seront facturés conformément au devis qui sera édité postérieurement à la restitution du véhicule.

En cas de vol du Véhicule ou de Véhicule détruit ou déclaré économiquement et/ou techniquement irréparable, FREE2MOVE facturera au Client une indemnité égale à :

- à la valeur à neuf si le délai entre la date de 1<sup>ère</sup> mise en circulation et la date du sinistre est inférieur à 12 mois ;
- ou à la valeur à dire d'expert si le délai entre la date de 1<sup>ère</sup> mise en circulation et la date du sinistre est supérieur ou égal à 12 mois.

Outre ces frais, FREE2MOVE se réserve le droit de facturer au Client une indemnité d'immobilisation du véhicule et tous autres frais annexes en rapport avec la perte ou les dégradations causées au véhicule loué au cours de la location (tels que notamment frais de remorquage, frais de fourrière, frais de stockage du véhicule, frais d'expertise, honoraires de l'expert, frais de gestion du dossier, etc.).

FREE2MOVE est susceptible d'adresser au Client deux évaluations séparées dans le cas où ce dernier ne contesterait qu'une partie des dommages afin que la partie correspondant aux dommages non contestés soit réglée par le Client dans les meilleurs délais sans attendre les résultats de l'expertise s'agissant des dommages contestés.

Le Client a la faculté de contester l'évaluation des dommages qui lui est transmise par FREE2MOVE en lui adressant une réclamation écrite au plus tard dans les 7 jours calendaires à réception de l'évaluation des dommages puis en organisant à ses frais et dans les meilleurs délais une expertise amiable à distance (sur la base du PV de réception et autres éléments transmis par FREE2MOVE).

L'objet de l'expertise diligentée aux frais du Client sera limité à l'évaluation chiffrée des dommages et remises en état, l'étendue des dommages étant déjà arrêtée à ce stade. Si le Client insiste pour la tenue d'une expertise amiable en présence du véhicule et des autres parties, il lui appartiendra de prendre à sa charge les frais d'immobilisation du véhicule qui seront supérieurs ou égaux au taux journalier de location du véhicule rapportés au nombre de jours d'immobilisation du véhicule jusqu'à la fin des opérations d'expertise.

À défaut de réclamation écrite dans le délai susvisé, l'évaluation chiffrée sera considérée comme acceptée du Client et ce dernier devra régler le montant qui y est stipulé et ce, en totalité dans les meilleurs délais.

## **Article 14 – Clause résolutoire**

**14.1 Conditions et modalités de résiliation pour faute : le Contrat pourra être résilié à tout moment :**

- en cas de manquement de l'une ou l'autre des Parties à l'une ou l'autre de ses obligations, sous réserve de l'envoi d'une mise en demeure motivée par lettre recommandée avec AR et du respect d'un délai de 15 jours à compter de l'envoi de cette lettre, pendant lequel la partie défaillante pourra, si la nature du manquement le permet et que ses effets ne sont pas irrémédiables, régulariser sa situation. A défaut d'une telle régularisation, la partie victime de ce manquement pourra notifier à la partie défaillante la résiliation du Contrat en précisant la date de prise d'effet de ladite résiliation ;
- en cas manquement(s) rendant impossible le maintien en vigueur dudit contrat, soit qu'il s'agisse d'un manquement simple mais récurrent, soit qu'il s'agisse d'un manquement dont les effets sont irrémédiables et/ou rédhibitoires, auquel cas la partie victime du manquement pourra, sous réserve de l'envoi d'une lettre recommandée avec AR motivée, résilier le Contrat sans préavis et sans mise en demeure préalable.

Toute mise en demeure ou notification de résiliation devra expressément faire référence à la présente clause résolutoire, outre les griefs y afférents.

À titre d'information et sans que les exemples qui suivent ne soient exhaustifs, FREE2MOVE se réserve notamment le droit de résilier le Contrat :

- avec mise en demeure préalable dès la première échéance impayée (quelle que soit la nature des sommes dues) ;
- sans mise en demeure préalable ni préavis :
  - en cas de suspension ou d'annulation du permis de conduire d'un Conducteur autorisé ;
  - dans le cas où le Véhicule ne serait plus assuré, notamment en cas de fraude à l'assurance ou lorsque la souscription et le maintien en vigueur de la police d'assurance incombait, en application des Conditions Particulières, au Client final ;
  - dans le cas où le Véhicule serait couvert une police d'assurance souscrite par FREE2MOVE : en cas de fausse déclaration, par exemple, sur le coefficient de réduction-majoration du Client ou du second conducteur ou si le coefficient de réduction-majoration du Client ou celui du second conducteur est ou devient, en cours d'exécution du Contrat, supérieur à 1 ;
  - en cas d'absence de communication, par le Client, de toute pièce justificative utile sollicitée par FREE2MOVE, conformément à l'article 7.3 des présentes CGL

Il est précisé que l'écoulement d'un certain délai entre le manquement du Client et la mise en œuvre, par FREE2MOVE, de la procédure de résiliation pour manquement ne fait pas obstacle à l'application de la présente clause résolutoire, dès lors que FREE2MOVE ne peut en aucun cas être réputée y avoir tacitement renoncé.

**14.2 Indemnité de résiliation pour manquement contractuel : en cas de résiliation du Contrat en application de la présente clause résolutoire, la Partie fautive ne pourra prétendre à aucun dédommagement et pourra au contraire être débitrice de dommages-intérêts si la situation le justifie.**

S'agissant en particulier des résiliations anticipées de Contrats à durée déterminée notifiées par FREE2MOVE au Client et motivées par un manquement de ce dernier à ses obligations, FREE2MOVE facturera audit Client l'indemnité de résiliation visée à l'article 8.1.7 des présentes CGL. Le versement de cette indemnité n'est pas libératoire et FREE2MOVE se réserve le droit de solliciter un montant plus important sous réserve de justifier du caractère insuffisant de l'indemnité majorée selon les conditions susvisées.

**14.3 Autres motifs de résiliation : la présente clause résolutoire ne fait pas obstacle à la mise en œuvre des autres articles des présentes CGL qui prévoient des modalités spécifiques de résiliation anticipée du Contrat, notamment la résiliation pour cas de force majeure par exemple.**

## **Article 15 - Force majeure et imprévision**

**15.1 Cas de force majeure** : conformément aux dispositions de l'article 1218 du Code civil, il y a force majeure lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution du Contrat par ledit débiteur.

La Partie invoquant l'existence de la force majeure devra en informer l'autre Partie dans les plus brefs délais.

Les Parties devront alors se rapprocher pour envisager les conséquences de la situation et s'efforcer de parvenir à une situation acceptable pour permettre l'exécution du Contrat.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution des obligations est suspendue pendant toute la durée de la force majeure, à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du Contrat. La suspension des obligations pour force majeure ne constitue pas une cause de responsabilité et ne rend pas exigible le paiement d'indemnités ou de pénalités de retard.

Si l'empêchement est définitif, ou si le retard dû à un empêchement temporaire le justifie, la Partie la plus diligente pourra notifier à l'autre Partie, par courrier recommandé avec AR, la résolution du Contrat sans droit à indemnité de part et d'autre.

En toute hypothèse, la responsabilité de la Partie défaillante pour cas de force majeure ne pourra pas être engagée si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations contractuelles résulte d'un cas de force majeure, conformément aux dispositions de l'article 1231-1 du Code civil.

**15.2 Imprévision** : les Parties conviennent que, si un changement de circonstances imprévisible lors de la conclusion du Contrat (hors cas de force majeure relevant de l'article 15.1 des CGL) rend l'exécution de celui-ci excessivement onéreuse pour l'une des Parties qui n'avait pas accepté d'en assumer le risque, les dispositions de l'article 1195 du Code civil ne s'appliqueront pas. Ainsi, ce changement de circonstances ne donnera pas lieu à une renégociation des termes du Contrat.

## **Article 16 – Données personnelles**

**16.1** Les données à caractère personnel concernant les personnes physiques collectées dans le cadre de l'utilisation du Site et de la souscription et de l'exécution du Contrat sont traitées par FREE2MOVE qui est le responsable de traitement desdites données.

**16.2** Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données n° 2016/679 du 27 avril 2016 et à la Loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978, FREE2MOVE s'engage à protéger les données à caractère personnel du Client.

**16.3** Les données à caractère personnel du Client recueillies par FREE2MOVE sont collectées selon les finalités décrites en annexe 1 des présentes CGL.

**16.4** FREE2MOVE peut communiquer les données à caractère personnel aux sociétés de son groupe, à des prestataires de services, selon les modalités précisées en annexe 1 des présentes CGL.

**16.5** Les données à caractère personnel peuvent être transférées à l'étranger, y compris vers des pays qui ne font pas partie de l'Espace économique européen. Ces transferts sont encadrés par des garanties appropriées, notamment contractuelles, conformément à la réglementation européenne applicable.

**16.6** La durée de conservation des données à caractère personnel du Client est déterminée en fonction de la finalité du traitement des données selon les critères suivants :

- les données stockées à des fins déterminées sont conservées aussi longtemps que nécessaire pour les besoins du traitement des données à caractère personnel tel que défini en annexe 1 des présentes CGL (pour la durée du contrat conclu avec le Client, conformément à la législation, tant que FREE2MOVE entretient une relation commerciale avec le Client);
- les données à caractère personnel sont ensuite archivées pour être utilisées en cas de litige ou de contestation pendant le délai de prescription applicable à l'objet du litige;

- et ensuite anonymisées ou supprimées.

**16.7** Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, de portabilité, ainsi que du droit d'opposition au traitement de ses données à caractère personnel lorsque ces dernières sont traitées à des fins de marketing direct ou lorsque le traitement est fondé sur l'intérêt légitime. Le Client peut exercer ces droits sur simple demande, avec sa pièce d'identité en pièce jointe, adressée à FREE2MOVE, par courrier à l'adresse suivante : 45 rue de la Chaussée d'Antin à PARIS (75009) ou par mail à l'adresse suivante : [contact@free2move.com](mailto:contact@free2move.com). Le Client peut également contacter directement le Délégué à la Protection des données personnelles de FREE2MOVE en écrivant à : [privacy@free2move.com](mailto:privacy@free2move.com). Le Client doit mentionner son numéro de dossier client dans toutes ses correspondances.

De même, en application de l'article L. 223-2 du Code de la consommation, le Client peut s'opposer à tout moment à être démarché par téléphone, en vous inscrivant gratuitement sur <https://conso.bloctel.fr/>. Le Client peut également exercer son droit de déposer une plainte auprès de la CNIL.

**16.8** L'annexe 1 des présentes CGL contient des informations complémentaires sur la manière dont les données à caractère personnel du Client sont collectées et traitées par FREE2MOVE.

## **Article 17 - Propriété intellectuelle et liens hypertextes**

**17.1 Site** : tous les éléments communiqués par FREE2MOVE sur le Site ou dans le cadre de l'exécution du Contrat sont susceptibles d'être protégés par un droit de propriété intellectuelle au titre du droit d'auteur, des marques ou des brevets et sont la propriété exclusive de cette dernière. Le Client s'interdit donc de les reproduire, de les représenter, de les modifier ou de les diffuser, totalement ou partiellement, sans l'autorisation préalable et écrite de FREE2MOVE. Toute utilisation sans autorisation est susceptible de constituer un délit de contrefaçon et d'exposer à des poursuites judiciaires.

**17.2 Liens hypertextes** : tout lien mis en place en direction du Site doit faire l'objet d'une autorisation préalable et écrite de cette dernière. Les liens hypertextes renvoyant au Site devront être retirés à première demande de celle-ci.

## **Article 18 – Loi applicable et litiges**

**18.1 Droit applicable** : les présentes CGL et le Contrat de manière plus générale sont régis par le droit français.

**18.2 Dispositions spécifiques aux Clients consommateurs** :

**18.2.1 Médiation de la consommation** : dans le cadre d'un différend entre les Parties et à la suite d'un échec d'une réclamation écrite du Client auprès du service Client ou en l'absence de réponse de ce service dans un délai d'un mois à compter de la réception de ladite réclamation par FREE2MOVE, le Client a, conformément aux dispositions des articles L. 612-1 et suivants du Code de la consommation, la possibilité de recourir gratuitement à 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 Monsieur Paul MAURIAC, dont les coordonnées sont celles du CNPA et qui peut être saisi via ce lien : <http://www.mediateur-cnpa.fr/>. Le Client 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.

**18.2.2 Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges** : le Client peut également décider de recourir à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges destinée à recueillir des éventuelles réclamations à l'issue d'un achat en ligne des Clients européens et de les transmettre aux médiateurs nationaux compétents. Cette plateforme est accessible via le lien suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

**18.3 Juridictions compétentes** : à défaut d'accord amiable, le litige sera porté devant les

juridictions de droit commun

Signature Locataire	Signature Colocataire	Signature Free2Move SAS
---------------------	-----------------------	-------------------------

## ANNEXE 1 – NOTICE D'INFORMATION SUR LE TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

La présente notice d'information sur le traitement des données à caractère personnel a pour objet de vous informer, conformément à la Réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel (qui désigne notamment le Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 du 27 avril 2016 et à la Loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978), des conditions de traitement de vos données à caractère personnel par FREE2MOVE.

### Quelles sont les catégories de données à caractère personnel traitées par FREE2MOVE?

Les catégories de données à caractère personnel que nous pouvons traiter dans le cadre de l'exécution du Contrat sont les suivantes :

- Données de base : ces données comprennent notamment les prénoms, nom, adresse (privée et/ou professionnelle) et date de naissance;
- Données de communication : ces données portent notamment sur les numéros de téléphone et adresses électroniques (privés et/ou professionnels),
- Données du contrat : ces données comprennent notamment le lieu et l'heure des rendez-vous, les lieux de destination, les données de paiement et les informations concernant les programmes de partenariat et de fidélisation des clients.
- Données émanant du ou des Véhicule(s) louée(s) : ces données correspondent aux données sur l'état, les performances du Véhicule (notamment le kilométrage, la consommation de carburant) et le comportement du conducteur et sa localisation (cette information est accessible qu'en cas d'infraktion au Contrat)
- Informations données volontairement : ces données représentent les informations qui nous sont transmises volontairement, sans avoir été demandées expressément, comme le souhait formulé pour obtenir un véhicule d'une catégorie particulière.

### Quelles sont les finalités du traitement de vos données à caractère personnel par FREE2MOVE et quel est le fondement juridique de ce traitement ?

<b>Les finalités sur lesquelles Nous collectons les informations sont les suivantes :</b>	<b>Le traitement des informations est justifié par :</b>
Traiter votre demande de chiffage	La génération des devis s'agissant des offres de location, préalablement à la signature d'un contrat s'inscrit dans une phase précontractuelle.
Vérifier le respect des critères d'éligibilité	La prévention des risques et le respect des conditions générales de services
Créer et gérer votre Compte Client	L'exécution du contrat entre Vous et Nous afin de vous faire bénéficier de certaines fonctionnalités en ligne.
Exécuter le Contrat (dont la souscription du Véhicule à l'assurance par FREE2MOVE le cas échéant)	Ceci résulte de l'exécution du Contrat entre Vous et Nous.
Géolocaliser le Véhicule	Ceci résulte de l'exécution du Contrat entre Vous et Nous.
Gérer la relation client	Ceci résulte de l'exécution du Contrat entre Vous et Nous.
Optimiser la relation client	L'intérêt légitime de FREE2MOVE
Réaliser des sondages, enquêtes ou statistiques pour mieux évaluer la qualité de produits et anticiper les besoins des clients	L'intérêt légitime de FREE2MOVE pour évaluer la qualité de ses produits, anticiper les besoins et la satisfaction de ses clients et développer en conséquence de nouvelles fonctionnalités.
Analyser et optimiser les fonctionnalités du site.	L'intérêt légitime de FREE2MOVE améliorer et à fournir un service de qualité supérieure avec des fonctionnalités améliorées.

Envoyer des informations sur nos offres promotionnelles, nouveautés et événements (newsletters, invitations, questionnaires, enquêtes et autres publications).	Votre consentement préalable qui sera obtenu en cochant la case destinée à cette fin lorsque vous communiquez vos données à caractère personnel à FREE2MOVE.
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Les bases légales du traitement de données opéré par FREE2MOVE correspondent aux articles 6.a, b, c et f du RGPD.

## 2. Qui en sont les destinataires ?

Les données à caractère personnel que nous traitons seront partagées par FREE2MOVE, selon la finalité du traitement, aux destinataires suivants :

	Destinataire	Finalité du partage
1	YOUSIGN, SAS au capital de 373.320 euros, immatriculée au RCS de CAEN sous le n° 794 513 986, dont le siège social est situé à 8 allée Henri Pigis à CAEN (14000)	Prestataire chargé des processus de signature électronique
2	ADYEN N.V, Société anonyme d'un Etat membre de la CE ou partie à l'accord sur l'Espace économique européen immatriculée au RCS de PARIS sous le n° SIRET 559 479 00039 et dont le siège social est 21 Boulevard de la Madeleine à PARIS (75001)	Prestataire de services de paiement (prélèvements, paiement par carte bancaire, etc.).
3	KUANTIC, SAS au capital de 800.400 euros, immatriculée au RCS de GRASSE sous le n° 447 576 778, dont le siège social est situé 1360 route des Dolines – les Cardoulines B2 – ZAC N1 des Bouillides à VALBONNE (06560)	Prestataire chargé de l'exploitation informatique du traitement des données générées par le système électronique embarqué sur le Véhicule, telles que les données de géolocalisation
4	La Société Freecars, société par actions simplifiée, au capital social de 67 039 €, dont le siège social est situé au 11 rue Hector Malot 75012 Paris, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 788 605 475, représentée par Monsieur Idris Hassim, en sa qualité de Directeur Général ;	Prestataire chargé du convoyage du Véhicule
5	PROOV GROUP, SAS au capital de 480.000 euros, immatriculée au RCS de NANTERRE sous le n° 811 989 581, dont le siège social est situé 20 bis rue Louis Philippe à NEUILLY-SUR-SEINE (92200)	Prestataire fournissant l'outil de réalisation des PV de livraison et de restitution ainsi que l'évaluation chiffrée des dommages et des éléments manquants sur le Véhicule
6	FEEDBACK (FULLCAR SERVICES), SAS au capital de 115.650 euros, immatriculée au RCS de NANTERRE sous le n° 417 617 479, dont le siège social est situé 66 quai Maréchal Joffre CS 70067 à COURBEVOIE Cedex (92415)	Prestataire chargé du convoyage du Véhicule
7	SAS G.L.A.L. (DRIIVEME) au capital de 8000 euros, immatriculée au RCS de NANTERRE sous le n° 538 601 410 dont le siège social est situé 183 Avenue Achille Peretti à NEUILLY SUR SEINE (92200)	Prestataire chargé du convoyage du Véhicule
8	C2C HDF, SARL au capital de 5.000 euros immatriculée au RCS d'ARRAS sous le n° 837 753 177, dont le siège social est situé 26 rue Augustin Délot à LENS (62300)	Prestataire chargé du convoyage du Véhicule

9	EURO REPAR CAR SERVICE, SAS au capital de 15.040.000 euros, immatriculée au RCS de PARIS sous le n° 444 590 574, dont le siège social est situé 1 Boulevard de l'Europe à POISSY (78300)	Prestataire chargé de l'entretien et de la maintenance du Véhicule
10	ALLIANZ IARD, entreprise régie par le Code des Assurances, SA au capital de 991.967.200 euros, immatriculée au RCS de NANTERRE sous le n° 542 110 291, dont le siège social est situé au 1 cours Michelet CS 30051 à PARIS LA DEFENSE Cedex (92076)	Assureur
11	INTER MUTUELLES ASSISTANCE, GIE immatriculé au RCS de NIORT sous le n° 433 240 991, dont le siège social est situé 118 de Paris à NIORT (79000)	Prestataire d'assistance
12	En cours de désignation	Prestataire chargé du recouvrement des créances impayées
13	Toute société appartenant au même Groupe que FREE2MOVE	Pour favoriser la recherche, l'analyse et le développement de produits réalisés par le Groupe STELLANTIS
14	Tout fournisseur de services tiers et/ou toute société appartenant au même Groupe que FREE2MOVE, intervenant pour FREE2MOVE, dans la fourniture des services que Vous avez demandés ou demandés par FREE2MOVE aux fins énumérées ci-dessus	Pour mener des campagnes marketing, opérer des enquêtes de satisfaction et proposer des offres commerciales adaptées aux besoins des clients
15	Tout concessionnaire commercialisant des véhicules du Groupe STELLANTIS	À des fins d'exécution du présent contrat
16	Tout partenaire commercial de FREE2MOVE lié par une obligation de confidentialité	Pour toute utilisation des données anonymisées à des fins statistiques
17	Callbell, SAS dont le capital est 2000 euros immatriculée au RCS de Paris sous le numéro: B 877 750 380; dont le siège social est situé à 2 RUE DE FONTARABIE 75020 PARIS;	Prestataire chargé de l'utilisation de whatsapp api
18	Marsh	Courtier en assurance chargé de l'envoi des cartes vertes aux clients

FREE2MOVE pourra être obligée de divulguer toute information concernant l'Utilisateur afin de se

conformer à toute loi ou réglementation en vigueur, ou pour répondre à toute demande judiciaire ou administrative.

## ANNEXE 2 – GRILLE DE FRAIS FORFAITAIRES

---

En cas de véhicule ramené dans un état non standard, des frais de nettoyage s'appliqueront :

Lavage de niveau 1 (lavage intérieur & extérieur) = 40€ TTC

Lavage de niveau 2 (Lavage approfondi intérieur et extérieur) = 80€ TTC

Facturation de non-respect de la consigne "non-fumeur" : 250 € TTC

Frais de carburant : diesel = 1,80€ HT/L (litres) et Super Sans Plomb = 1,805€ HT/L (litres)

Frais de gestion d'approvisionnement de carburant = 40€ TTC

### PRIX EN EUROS HORS TAXE PAR ÉLÉMENT MANQUANT

carnet d'entretien ou manuel d'utilisation	150 € HT
clé ou dispositif main libre	100 € HT

Pénalité excès kilométrage	0,40€/kilometre
Package kilométrage	850km = 170€ 1350km = 270€ 1800km = 360€

Dossier traité assurance	4€/mois
--------------------------	---------

Frais des amendes	30€
-------------------	-----

---

### ANNEXE 3 - CONDITIONS D'ASSURANCE

---

Dans tous les cas où le Contrat prévoit la mise à disposition d'un véhicule assuré au Client, les présentes conditions d'assurance s'appliquent. Celles-ci ne sont pas applicables dans le cas où le Client a souscrit sa propre assurance pour le Véhicule loué.

La police d'assurance flotte souscrite par FREE2MOVE auprès d'Allianz est soumise au droit français.

**Plan :**

- I. Synthèse des conditions d'assurance**
- II. Note de couverture d'Assurance Flotte Automobile Allianz**
- III. Dispositions générales Allianz Groupe**

Les parties I, II et III sont complémentaires mais en cas de contradiction, les termes des parties I et II priment sur la partie III. Il est en outre précisé que, pour l'interprétation des parties II et III, la partie I vaut « *Dispositions particulières* ».

#### **I. Synthèse des conditions d'assurance**

- **Garanties :**

L'assurance du Véhicule inclut, sous réserve de respecter l'ensemble des conditions visées au Contrat annexes incluses, les garanties suivantes :

- Garantie Responsabilité civile (étant cependant précisé que par dérogation aux Dispositions Générales Allianz Route (III), la garantie Responsabilité civile Outil n'est pas acquise) ;
- Défense Pénale et Recours suite à Accident ;
- Garantie du conducteur ;
- Incendie – Tempêtes – Forces de la Nature ;
- Vol ;
- Dommages tous accidents ;
- Bris de glace ;
- Catastrophes naturelles ;
- Attentats et actes de terrorisme ;
- Dépannage – remorquage – levage – gardiennage suite à un événement garanti.

Les autres garanties, visées aux Dispositions Générales Allianz Route (III), mais non listées dans le présent article, ne sont pas applicables au présent Contrat. Tel est le cas des garanties suivantes :

- Défense civile et avance sur indemnité ;
- Transport de blessés de la route ;
- Véhicule en instance de vente ;
- Conduite accompagnée.

De même, l'intégralité du chapitre 7 – Assistance - des Dispositions Générales (page 26 à 45 de la partie III) est inapplicable au présent Contrat.

- **Conducteur autorisé :**

**À l'exception de la garantie responsabilité civile, les garanties susvisées sont exclues lorsque le Véhicule est utilisé ou conduit par un conducteur non autorisé.** FREE2MOVE et/ou son assureur se réservent la possibilité d'exercer tout recours utile à l'encontre le Client et/ou le conducteur non autorisé.

- **Territoire :**

Les garanties susvisées produisent leurs effets exclusivement en France métropolitaine et au cours de déplacements n'excédant pas 90 jours consécutifs dans les pays de l'Union Européenne ainsi que la Suisse, le Royaume-Uni, l'Andorre et la Norvège.

- **Absence d'effet du coefficient de réduction-majoration (bonus-malus) des conducteurs :**

L'ensemble des stipulations relatives au coefficient de réduction-majoration est inapplicable aux locataires personnes morales (article A. 121-1 du Code des Assurances).

Les coefficients de réduction-majoration des dirigeants, associés et préposés sont sans effet sur le Contrat et inversement.

- **Exclusions :**

Les garanties susvisées font l'objet de trois types d'exclusions de garantie visés ci-après :

Premièrement, l'ensemble des garanties (hors responsabilité civile) sont exclues dans les cas suivants :

- la conduite du Véhicule par un conducteur non autorisé ;
- le non-respect, par le Client ou le conducteur si différent, des interdictions d'usage listées aux CGL étant précisé qu'en cas de conduite sous état d'ivresse ou sous l'emprise de drogue ou stupéfiant, les garanties sont également exclues lorsque le conducteur a refusé de se soumettre aux vérifications destinées à établir la preuve de ces états, sauf s'il est établi que le sinistre est sans relation avec l'un de ces états ;
- les dommages directement dus à un mauvais entretien caractérisé, à l'usure ou à un vice propre du véhicule assuré, connu du Client.

Deuxièmement, l'assureur ne garantit jamais (et ce, quelle soit la garantie dont le Client ou le tiers souhaite se prévaloir) les cas et dommages visés au chapitre 14 de la partie III tels que reproduits ci-après :

- « *Les dommages résultant d'un fait intentionnel de votre part ou de celle du conducteur (sous réserve des dispositions de l'article L121-2 du Code des assurances, pour la garantie de la Responsabilité civile).*
- *Les amendes et les frais s'y rapportant.*
- *Les dommages causés par la guerre civile ou étrangère.*
- *Les dommages ou l'aggravation des dommages causés par : des armes ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome, tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif, ou par toute autre source de rayonnements ionisants si les dommages ou l'aggravation des dommages :*
  - o *frappent directement une installation nucléaire ;*
  - o *ou engagent la responsabilité exclusive d'un exploitant d'installation nucléaire ;*
  - o *ou trouvent leur origine dans la fourniture de biens ou de services concernant une installation nucléaire ;*
  - o *toute source de rayonnements ionisants destinée à être utilisée hors d'une installation nucléaire à des fins industrielles, commerciales agricoles, scientifiques ou médicales.*

Toutefois, cette dernière disposition ne s'applique pas aux dommages ou aggravations de dommages causés par des sources de rayonnements ionisants (radionucléides ou appareils générateurs de rayons X) utilisées ou destinées à être utilisées en France, hors d'une installation nucléaire, à des fins industrielles ou médicales, lorsque l'activité nucléaire :

- met en œuvre des substances radioactives n'entraînant pas un régime d'autorisation dans le cadre de la nomenclature des Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (article R 511-9 du Code de l'environnement) ;
- ne relève pas d'un régime d'autorisation au titre de la réglementation relative à la Prévention des risques sanitaires liés à l'environnement et au travail (article R-1333-23 du Code de la santé publique).

Cette exclusion ne s'applique pas aux dommages résultant d'un attentat ou d'un acte de terrorisme, tels que définis aux articles 421-1 et 421-2 du Code pénal conformément à l'article L126-2 du Code des assurances, couverts au titre de la garantie Attentats.

- Les dommages survenus lorsque, au moment du sinistre, le conducteur du véhicule garanti n'a pas l'âge requis ou ne possède pas de permis de conduire en état de validité (ni suspendu, ni périmé, ni annulé, ni invalidé).

Cette exclusion ne peut être opposée :

- o au conducteur détenteur d'un permis de conduire qui nous a été déclaré à la souscription ou au renouvellement du contrat :
  - lorsque ce permis est sans validité pour des raisons tenant au lieu ou à la durée de résidence de son titulaire (permis étranger),
  - ou lorsque les conditions restrictives d'utilisation, autres que celles relatives aux catégories de véhicules portées sur le permis, n'ont pas été respectées (comme le port de verres correcteurs),
- o en cas de vol, de violence ou d'utilisation à votre insu par votre enfant mineur (voir les dispositions du paragraphe 1.2.2. de la partie III),
- o lorsque, en votre qualité de commettant :
  - vous êtes trompé par la production de titres faux ou falsifiés, sous réserve que ceux-ci aient présenté l'apparence de l'authenticité,
  - vous ignorez que le permis de votre préposé a fait l'objet d'une annulation, d'une suspension, d'une restriction de validité ou d'un changement de catégorie par décision judiciaire ou préfectorale et que ces mesures ne vous ont pas été notifiées, sous réserve que la date du retrait effectif ou de la rectification matérielle du permis par les Autorités soit postérieure à la date d'embauche.

La garantie est accordée pour une durée maximum de 3 mois à compter de la date de retrait effectif ou de la rectification matérielle du permis.

- Les dommages survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions sportives (ou leurs essais) soumises à l'autorisation des Pouvoirs Publics si vous y participez en qualité de concurrent ou de préposé de l'un d'eux. (Cette exclusion ne vous dispense pas de l'obligation d'assurance, il vous faudra donc souscrire un autre contrat que celui-ci).

Les rallyes de régularité et les concentrations touristiques ne sont pas concernés par cette exclusion.

Nous ne garantissons pas, sauf mention aux Dispositions particulières et cotisation supplémentaire :

- Les dommages provoqués ou aggravés par le transport dans le véhicule garanti de matières inflammables, explosives, corrosives ou comburantes. Sont cependant tolérés, les transports d'huiles, d'essences minérales ou produits similaires ne dépassant pas 500 kg ou 600 litres (y compris l'approvisionnement nécessaire au moteur), ou de gaz dans la limite de 70 kg. En ce qui concerne les véhicules de plus de 3,5 T, la tolérance pour l'approvisionnement en carburant liquide ou gazeux nécessaire au moteur, est portée à 1500 litres sauf dérogation aux Dispositions particulières.
- Sanctions, restrictions ou prohibitions

- o les biens et/ou les activités assurées lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à l'assureur du fait de sanction, restriction ou prohibition prévues par les conventions, lois ou règlements, y compris celles décidées par le Conseil de sécurité des Nations Unies, le Conseil de l'Union européenne, ou par tout autre droit national applicable.
- o les biens et/ou les activités assurés lorsque les biens et/ou les activités assurés sont soumis à une quelconque sanction, restriction, embargo total ou partiel ou prohibition prévues par les conventions, lois ou règlements, y compris celles décidées par le Conseil de sécurité des Nations Unies, le Conseil de l'Union européenne, ou par tout autre droit national applicable.

*Il est entendu que cette clause ne s'applique que dans le cas où le contrat d'assurance, les biens et/ou activités assurés entrent dans le champ d'application de la décision de sanction, restriction, embargo total ou prohibition ».*

Troisièmement, chaque garantie fait l'objet, outre les exclusions générales visées au premierement et deuxièmement du présent article, d'exclusions spécifiques visées en Partie III.

- **Déclaration de sinistre :**

En cas de sinistre, il appartient au Client d'en informer **immédiatement** la société DIOT, société de courtage d'assurances et de réassurances au + 33 (0)1 44 79 64 17 et en copiant la déclaration par email à [mlihard@diot.com](mailto:mlihard@diot.com) dans les délais stipulés à l'article 41.1 de la partie III tels que reproduits ci-dessous :

- 5 jours ouvrés à compter de la survenance du sinistre ;
- sauf pour les cas suivants :
  - vol ou tentative de vol : 2 jours ouvrés ;
  - catastrophe naturelle : 10 jours suivant la publication de l'arrêté interministériel constatant l'état de catastrophe naturelle.

**Chaque sinistre doit être déclaré séparément et dans les délais susvisés.**

Le Client s'engage également à informer FREE2MOVE de la déclaration de sinistre qu'il aura faite préalablement et du suivi de celle-ci.

Si, lors d'une déclaration de sinistre, le Client déclare des dommages antérieurs (ex. sinistre antérieur non déclaré) ou sans lien avec ledit sinistre, ceci sera considéré comme une fraude à l'assurance sanctionnable.

Il en est de même lorsque le Client déclare en une seule fois plusieurs dommages au véhicule assuré pourtant survenus à l'occasion de plusieurs sinistres afin de limiter le nombre de fois où il aura à payer la franchise en cas d'application des garanties du véhicule, dont la garantie « dommages tous accidents ».

Le Client s'engage à :

- répondre, dans les meilleurs délais, à toutes les demandes d'informations et pièces qui lui seront transmises par FREE2MOVE ou le courtier d'assurance DIOT;
- à respecter les instructions de ce dernier dans le cadre de la déclaration de sinistre
- et à se conformer aux articles 41 et suivants de la partie III.

## **II. Note de couverture d'Assurance Flotte Automobile Allianz**

---

## NOTE DE COUVERTURE D'ASSURANCE FLOTTE AUTOMOBILE

Compagnie : **ALLIANZ IARD**  
1 cours Michelet  
CS 30051  
92076 Paris La Défense Cedex

Souscripteur : **Free2Move SAS**  
45, rue de la Chaussée  
d'Antin 75009 Paris

Intermédiaire : **DIOT SA**  
1 rue des Italiens  
75307 PARIS CEDEX 09

Contrat N°: **61.370.333**

Date de 1<sup>er</sup> effet : **01/09/2020**

Échéance principale : **1<sup>er</sup>**

**septembre** Fractionnement :

Trimestriel

Durée : **1 AN DUREE FERME**

**La présente note de couverture possède la même valeur que le contrat d'assurance qui sera établi ultérieurement et est soumis à ses clauses, limites et conditions, Y COMPRIS LES EXCLUSIONS ; il vous engage au paiement de la prime.**

La présente note de couverture fait partie intégrante du Programme International Flotte automobile négocié avec ALLIANZ PARTNERS qui a fixé les conditions de garanties, de franchises, de cotisations et les modalités de révision et de fractionnement des différentes composantes du budget annuel.

Les garanties accordées aux véhicules sont celles du tableau de garanties ci-dessous :

### TABLEAU DES GARANTIES : MONTANTS ET FRANCHISES

Les garanties accordées aux véhicules assurés sont les suivantes :

Dénomination des garanties	Montant des Garanties	Franchise par sinistre
Responsabilité Civile Automobile • Dommages Corporels • Dommages matériels et immatériels consécutifs Dont : - Dommages matériels résultant d'une atteinte à l'environnement	Illimitée 100.000.000 € 1 500.000 €	SANS
Vol et tentative de vol	Valeur Conventionnelle	500 € par sinistre et par véhicule
Incendie, Explosion, Forces de la nature	Valeur Conventionnelle	500 € par sinistre et par véhicule
Catastrophes Naturelles	Valeur Conventionnelle	Franchise légale
Dommages Tous Accidents	Valeur Conventionnelle	500 € par sinistre et par véhicule
Bris de Glace	Valeur de remplacement	Franchise de 500 € par sinistre en cas de remplacement ; Franchise réduite à 75 € en cas de réparation
Défense et Recours	8 000 € Par litige	SANS
Garantie Personnelle du Conducteur	A concurrence de 250.000 €	Franchise AIPP relative de 15%

Les Conditions Générales Flottes Automobiles applicables portent la référence DG  
COM 15021. Fait à PARIS, le 31/08/2020



**III. Dispositions générales Allianz Groupe: Dispositions générales communiquées lors de la phase de souscription et accessible dans votre espace client Free2Move.**

---

## **ANNEXE 4 - CONDITIONS D'ASSISTANCE**

### **CONVENTION ASSISTANCE FLOTTE AUTO**

### **MARSH FORMULE 3**

#### **OBJET**

MARSH assistance flotte auto, conçue par Mondial Assistance France a pour objectif d'aider les bénéficiaires dans leur quotidien lorsque survient un événement imprévu lié à l'usage de leur véhicule professionnel.

Mondial Assistance France accompagne le bénéficiaire dans la gestion de ces imprévus liés à l'usage du véhicule et lui propose les prestations pour limiter l'impact de ces événements.

**Les prestations sont délivrées lors d'un évènement lié exclusivement à l'usage du véhicule. Elles s'appliquent à tous les déplacements d'une durée maximum de 3 mois consécutifs, non renouvelable pour un même voyage.**

#### **Définitions**

---

##### **Abandon**

Cession, gratuite ou non, d'un véhicule à l'état d'épave aux autorités administratives de l'état où stationne ce véhicule.

##### **Accident**

Tout dommage provenant d'un événement soudain, imprévu et involontaire

##### **Bénéficiaire**

Le conducteur et les passagers transportés à titre gratuit dans le véhicule bénéficiaire au moment de l'événement couvert par l'assistance automobile.

Le nombre de bénéficiaires ne pourra excéder le nombre de places prévu sur la carte grise du véhicule.

##### **Véhicule bénéficiaire**

Le véhicule de tourisme :

- d'un poids total en charge inférieur à 3.500 kg,
- immatriculé en France métropolitaine,
- non utilisé même à titre occasionnel pour le transport onéreux de voyageurs.
- appartenant à la société souscriptrice et ses filiales ou à elle confiée, **à l'exception de ceux dont elle serait gardienne aux termes d'un contrat de location de courte durée ou appartenant au bénéficiaire et utilisé pour des besoins professionnels.**

Les véhicules loués à titre temporaire en cas d'indisponibilité fortuite du véhicule bénéficient des prestations d'assistance prévues au titre du contrat d'assurance de la société souscriptrice.

##### **Domicile**

Lieu de résidence principale en France métropolitaine.

##### **Validité territoriale**

France métropolitaine et dans tous les pays non rayés figurant sur la Carte internationale

d'assurance (carte Verte).

**Franchise**

Les prestations d'assistance au véhicule sont accordées dès le domicile.

Les prestations d'assistance aux personnes sont accordées pour un événement couvert par la présente convention survenant à partir de 25 Kms du domicile.

La distance depuis le domicile est évaluée sur la base de l'itinéraire le plus court calculé par VIAMICHELIN.

#### Frais d'hébergement

Frais supplémentaires d'hôtel et de téléphone avec Mondial Assistance France, consécutifs à un événement garanti, à l'exclusion de tout frais de restauration et de boisson.

#### Frais de recherche

Frais des opérations effectuées par les sauveteurs ou les organismes de secours, autres que les compagnons de voyage du bénéficiaire, se déplaçant spécialement à l'effet de rechercher le bénéficiaire en un lieu dépourvu de tous moyens de secours organisés ou rapprochés.

#### Frais de secours

Frais de transport après accident (alors que le bénéficiaire est localisé) depuis le point où survient l'accident jusqu'à l'hôpital le plus proche.

#### Frais funéraires

Frais de première conservation, de manutention, de mise en bière, d'aménagements spécifiques au transport, de soins de conservation rendus obligatoires par la législation, de conditionnement et de cercueil du modèle le plus simple, nécessaires au transport et conformes à la législation locale, à l'exclusion des frais d'inhumation, de crémation d'embaumement et de cérémonie.

#### Frais médicaux

Frais pharmaceutiques, chirurgicaux, de consultation et d'hospitalisation prescrits médicalement, nécessaires au diagnostic et au traitement d'une pathologie.

#### Hospitalisation d'urgence

Séjour de plus de 48 heures consécutives dans un établissement hospitalier public ou privé, pour une intervention d'urgence, c'est à dire non programmée et ne pouvant être reportée.

#### Maladie

Toute altération de la santé constatée par une autorité médicale compétente.

#### Médecin

Toute personne titulaire d'un diplôme de médecine légalement reconnu dans le pays où elle exerce habituellement son activité professionnelle.

#### Panne

Toute défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique du véhicule, ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de la panne et nécessitant obligatoirement un dépannage ou un remorquage vers le garage le plus proche du lieu de la panne pour y effectuer les réparations nécessaires.

#### Crevaison

Dégonflement, éclatement ou déchirement des pneumatiques ayant pour conséquence le contact indirect de la jante avec le sol et entraînant immobilisation du véhicule et impossibilité de poursuivre le trajet.

#### Panne ou erreur de carburant

Pannes de carburant (y compris le gel du gazole) et les erreurs de carburant ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage qualifié pour y effectuer les réparations nécessaires.

#### Perte ou vol de clés

Toute clé perdue, volée ou cassée dans la serrure du véhicule. Toutefois, si les clés sont restées à l'intérieur du véhicule et que celui-ci est fermé, Mondial Assistance France ne prendra en charge que le déplacement du dépanneur. Les frais relatifs à la récupération des clés (serrures endommagées, vitres brisées...) sont à la charge du bénéficiaire.

Vol, tentative de vol ou vandalisme

Soustraction frauduleuse du véhicule bénéficiaire ou effraction ou acte de vandalisme justifiés par une déclaration aux autorités compétentes dans les 48 heures à compter de sa constatation, ayant

pour effet d'immobiliser le véhicule bénéficiaire et nécessitant un dépannage ou remorquage dans un garage qualifié pour y effectuer les réparations nécessaires.

#### Incendie

Tout embrasement ou combustion totale ou partielle du véhicule ou d'un élément du véhicule.

#### Entretien périodique

Opérations de maintenance générale du véhicule prévues selon les normes de révision du constructeur et définies dans le carnet d'entretien.

#### Épave

Véhicule de touriste économiquement ou techniquement irréparable

#### Rapatriement du véhicule

Retour du véhicule, par transport routier ou/et maritime, depuis le garage où il est immobilisé dans un pays étranger jusqu'au domicile ou un garage qui en est proche.

#### Véhicule de remplacement

Véhicule de location mis à disposition du bénéficiaire pendant l'immobilisation du véhicule bénéficiaire, à prendre et à rendre dans la même agence indiquée par Mondial Assistance France. La location d'un véhicule est effectuée dans la limite des disponibilités locales et pour un conducteur remplissant les conditions exigées par les loueurs (âge, ancienneté de permis, dépôt de caution par carte bancaire,...)

Le véhicule est assuré selon les conditions de garantie et de franchises prévues par le loueur.

Les assurances individuelles ou personnelles ainsi que l'assurance des effets personnels et des marchandises transportées sont à la charge du bénéficiaire.

#### Transport de personnes

Sauf mention contraire, les transports organisés s'effectuent par train 2<sup>ème</sup> classe ou avion classe touriste.

#### Trajet

Itinéraire parcouru jusqu'au lieu de destination indiqué sur le billet ou le bulletin d'inscription au voyage, quel que soit le nombre de vols empruntés, qu'il s'agisse du trajet aller ou du trajet retour.

#### Durée de validité

Les prestations d'assistance sont accordées exclusivement pendant la durée de validité du contrat d'assurance automobile et de l'accord liant MARSH et Fragonard Assurances pour la délivrance de ces prestations.

## Convention d'assistance

### Assistance aux véhicules

#### EN CAS DE PANNE

**Selon les besoins au moment de l'événement en France métropolitaine ou à l'étranger, Mondial Assistance France organise et prend en charge :**

#### Au moment de la panne

##### Le dépannage sur place ou le remorquage

Du véhicule jusqu'à l'atelier apte le plus proche, dans la limite de **350 € TTC**.

Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le bénéficiaire sont remboursés dans les mêmes limites.

##### L'hébergement des bénéficiaires à l'hôtel

Si le véhicule ne peut être réparé dans la journée et si le domicile du bénéficiaire se trouve à plus de 50 Kms, dans la limite de **60 € TTC** par nuit et par bénéficiaire et dans la limite totale de **3 nuitées**. Cette prestation ne peut se cumuler avec le retour au domicile ou à l'entreprise ou le transport jusqu'au lieu de destination prévu.

##### Le transport des bénéficiaires au domicile ou à leur entreprise ou le lieu de destination prévue

Dans la limite des frais qu'aurait engagés Mondial Assistance France pour le retour au domicile ou à l'entreprise, si l'immobilisation du véhicule doit dépasser **1 jour**.

Le retour des bénéficiaires au domicile ou à leur entreprise ou leur acheminement jusqu'au lieu de destination prévue pourra s'effectuer par :

- train 2<sup>ème</sup> classe ou taxi si le trajet est de moins de 50 Kms,
- train 2<sup>ème</sup> classe ou avion classe touriste si le trajet dépasse 50 Kms,
- véhicule de location de catégorie D (maximum).

##### La mise à disposition d'un véhicule de remplacement

De catégorie D (maximum), dans la limite de **10 jours**, si les réparations nécessitent plus d'un jour d'immobilisation.

**Le remorquage organisé par Mondial Assistance France est obligatoire pour bénéficier de cette prestation.**

**Le prêt prend fin nécessairement dès que la réparation du véhicule est achevée.**

#### Dans le cadre des réparations

##### L'envoi de pièces de recharge et l'avance du prix des pièces en cas d'immobilisation du véhicule à l'étranger

Lorsqu'il est impossible de se procurer sur place les pièces indispensables à la remise en état de marche du véhicule ou à la sécurité des passagers et si ces pièces sont disponibles en France métropolitaine.

L'avance concerne le coût des pièces, y compris les frais de douane à l'étranger, et elle est remboursable dans les 3 mois.

Une caution est exigée lorsque la commande enregistrée dépasse 760 € TTC.

Les frais d'acheminement des pièces sont pris en charge sans limitation.

##### Le voyage d'une personne pour prendre livraison des pièces de recharge

Lorsqu'elles ont été acheminées jusqu'à un aéroport proche du lieu où le véhicule est immobilisé.

#### Le voyage d'une personne pour récupérer le véhicule réparé

En taxi pour effectuer le déplacement dans la limite de 50 Kms, en train 2<sup>ème</sup> classe ou en avion classe touriste pour un déplacement au-delà de 50 Kms, si les bénéficiaires ont été ramenés à leur domicile, à leur entreprise ou acheminés jusqu'au lieu de destination prévue.

**Le coût des réparations reste à la charge du bénéficiaire.**

### **EN CAS D'ACCIDENT / INCENDIE / TENTATIVE DE VOL / VANDALISME**

**Selon les besoins au moment de l'événement en France métropolitaine ou à l'étranger, Mondial Assistance France organise et prend en charge :**

**Au moment de l'accident, de l'incendie, de la tentative de vol ou de vandalisme du véhicule**

#### Le dépannage sur place ou le remorquage

Du véhicule jusqu'à l'atelier apte le plus proche, dans la limite de **350 € TTC**.

Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le bénéficiaire sont remboursés dans les mêmes limites.

#### L'hébergement des bénéficiaires à l'hôtel

Si le véhicule ne peut être réparé dans la journée et si le domicile du bénéficiaire se trouve à plus de 50 Kms, dans la limite de **60 € TTC** par nuit et par bénéficiaire et dans la limite totale de **3 nuitées**. Cette prestation ne peut se cumuler avec le retour au domicile ou à leur entreprise ou le transport jusqu'au lieu de destination prévu.

#### Le retour des bénéficiaires au domicile ou à leur entreprise ou leur transport jusqu'au lieu de destination prévue

Dans la limite des frais qu'aurait engagés Mondial Assistance France pour le retour au domicile ou à l'entreprise, si l'immobilisation du véhicule doit dépasser **1 jour**.

Le retour des passagers au domicile ou à leur entreprise ou leur acheminement jusqu'au lieu de destination prévue pourra s'effectuer par :

- train 2<sup>ème</sup> classe ou taxi si le trajet est de moins de 50 Kms,
- train 2<sup>ème</sup> classe ou avion classe touriste si le trajet dépasse 50 Kms,
- véhicule de location de catégorie D (maximum).

#### La mise à disposition d'un véhicule de remplacement

De catégorie D (maximum), dans la limite de **15 jours** si les réparations nécessitent plus d'un jour d'immobilisation.

**Le remorquage organisé par Mondial Assistance France est obligatoire pour bénéficier de cette prestation.**

**Le prêt prend fin nécessairement dès que la réparation du véhicule est achevée.**

### **Dans le cadre des réparations**

#### L'envoi de pièces de recharge et l'avance du prix des pièces en cas d'immobilisation du véhicule à l'étranger

Lorsqu'il est impossible de se procurer sur place les pièces indispensables à la remise en état de marche du véhicule ou à la sécurité des passagers, et si ces pièces sont disponibles en France métropolitaine.

L'avance concerne le coût des pièces, y compris les frais de douane à l'étranger, et elle est remboursable dans les 3 mois.

Une caution est exigée lorsque que la commande enregistrée dépasse 760 € TTC. Les frais d'acheminement des pièces sont pris en charge sans limitation.

#### Le voyage d'une personne pour prendre livraison des pièces de recharge

Lorsqu'elles ont été acheminées jusqu'à un aéroport proche du lieu où le véhicule est immobilisé.

#### Le voyage d'une personne pour récupérer le véhicule réparé

En taxi pour effectuer le déplacement dans la limite de 50 Kms, en train 2<sup>ème</sup> classe ou en avion classe touriste pour un déplacement au-delà de 50 Kms, si les bénéficiaires ont été ramenés à leur domicile, à leur entreprise ou acheminés jusqu'au lieu de destination prévue.

**Le coût des réparations reste à la charge du bénéficiaire.**

### **EN CAS DE VOL**

**Selon les besoins au moment de l'événement en France métropolitaine ou à l'étranger, Mondial Assistance France organise et prend en charge à réception du dépôt de plainte**

#### **En cas de vol**

##### Une mobilité

immédiate Mise à disposition de :

- un taxi (frais réels jusqu'à 50km) pour effectuer vos déplacements dans la limite globale de **100 € TTC**,  
ou
- un véhicule de remplacement catégorie D (maximum) pendant **1** journée.

##### Le retour des bénéficiaires au domicile, à leur entreprise ou leur transport jusqu'au lieu de destination prévue

En taxi pour effectuer le déplacement dans la limite de 50 Kms, en train 2<sup>ème</sup> classe ou en avion classe touriste pour un déplacement au-delà de 50 Kms, dans la limite des frais qu'aurait engagés Mondial Assistance France pour le retour au domicile, ou à l'entreprise, si le véhicule volé n'a pas été retrouvé dans les 24 heures.

##### L'hébergement des bénéficiaires à l'hôtel

Si le véhicule ne peut être restitué dans la journée et si le domicile du bénéficiaire se trouve à plus de 50 Kms, dans la limite de **60 € TTC** par nuit et par bénéficiaire, et dans la limite totale de **3 nuitées**. Cette prestation ne peut se cumuler avec le retour au domicile ou à leur entreprise ou le transport jusqu'au lieu de destination prévu.

##### La mise à disposition d'un véhicule de remplacement

De catégorie D (maximum), dans la limite de **30** jours.

Le prêt prend fin nécessairement dès que le véhicule retrouvé est restitué en état de marche au bénéficiaire ou dès que le bénéficiaire a été indemnisé par l'assureur.

Cette prestation ne se cumule pas avec les prestations de la mobilité immédiate.

#### **Si le véhicule volé a été retrouvé**

##### Le remorquage ou le transport du véhicule

Jusqu'à l'atelier apte le plus proche, dans la limite de **350 € TTC** si le véhicule est retrouvé endommagé et non roulant.

##### Le voyage d'une personne pour récupérer le véhicule retrouvé en bon état

En taxi pour effectuer le déplacement dans la limite de 50 Kms, en train 2<sup>ème</sup> classe ou en avion classe touriste pour un déplacement au-delà de 50 Kms, si les bénéficiaires ont été ramenés à leur domicile, à leur entreprise ou acheminés jusqu'au lieu de destination prévue.

## EN CAS DE

**En France métropolitaine ou à l'étranger, Mondial Assistance France organise et prend en charge :**

Le dépannage sur place ou le remorquage

Du véhicule jusqu'à l'atelier apte le plus proche, dans la limite de **350 € TTC**.

Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le bénéficiaire sont remboursés dans les mêmes limites.

**Les frais de réparation du ou des pneus restent à la charge du bénéficiaire.**

## EN CAS DE PANNE OU INSUFFISANCE, ERREUR OU GEL DE CARBURANT

**En France métropolitaine ou à l'étranger, Mondial Assistance France organise et prend en charge :**

Le dépannage sur place ou le remorquage

Du véhicule jusqu'à l'atelier apte le plus proche, dans la limite de **350 € TTC**.

Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le bénéficiaire sont remboursés dans les mêmes limites.

**Les frais de réparation et de carburant restent à la charge du bénéficiaire.**

## EN CAS DE PERTE, CASSE OU DÉFAILLANCE, VOL OU ENFERMEMENT DANS LE VÉHICULE DES CLÉS OU CARTES DE DEMARRAGE

**En France métropolitaine ou à l'étranger, Mondial Assistance France organise et prend en charge :**

Soit l'ouverture du véhicule sur place.

sur demande exprès du bénéficiaire, et / ou, si le véhicule ne peut être ouvert sur place, le remorquage du véhicule jusqu'à l'atelier qualifié le plus proche, dans la limite totale de **190 € TTC**. Ce montant peut être porté à **300 € TTC** la nuit, les samedis, dimanches et jours fériés. Dans ce cas, les réparations des dégradations volontaires ou non, effectuées sous la responsabilité du bénéficiaire restent à sa charge.

Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le bénéficiaire sont remboursés dans la même limite.

Soit la mise à disposition d'un taxi.

Pour aller chercher un double des clefs si celles-ci se trouvent dans un rayon de 50 Kms du lieu d'immobilisation du véhicule.

Soit la récupération et l'expédition d'un double des clefs

Par un prestataire de Mondial Assistance France, à condition que le prestataire puisse les récupérer.

## PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES D'ASSISTANCE AU VÉHICULE À L'ÉTRANGER

**En complément des prestations décrites ci-dessus, Mondial Assistance France organise et prend en charge pour le véhicule :**

Le rapatriement du véhicule

Jusqu'à un garage proche du domicile ou de l'entreprise, dans la limite de la valeur du véhicule avant sinistre (valeur ARGUS au jour de l'événement), si les réparations nécessitent plus de **5** jours d'immobilisation.

#### Les frais d'abandon du véhicule.

Si le véhicule est déclaré techniquement ou économiquement irréparable ou si le coût des réparations est supérieur à sa valeur avant sinistre (valeur ARGUS au jour de l'événement), Mondial Assistance France organise et prend en charge dans la limite de **200 € TTC** son abandon sur place.

#### Les frais de gardiennage.

En attente de rapatriement ou d'abandon du véhicule, dans la limite de **200 € TTC**, à compter de la réception par Mondial Assistance France des documents administratifs nécessaires au rapatriement ou à l'abandon du véhicule.

### **PREVENTION ROUTIERE**

Mondial Assistance France met à la disposition du bénéficiaire les services ci-après

#### : Information

Sur simple appel téléphonique, du lundi au samedi de 8h00 à 20h00 hors jours fériés, Mondial Assistance France communique au bénéficiaire, par téléphone uniquement, les informations réglementaires liées à l'automobile dans les domaines ci-après :

- Permis à point,
- Le service des mines,
- Les normes de pollution (vignette verte)
- L'assurance
- Responsabilité du conducteur et du passager,
- Réglementation du transport d'enfants,
- Amendes et contraventions
- Excès de vitesse et taux d'alcoolémie,
- Accident,
- Réglementation liée à la circulation et au transport des marchandises (douanes).

#### Retour au domicile en taxi

Lorsque le bénéficiaire craint d'enfreindre le Code de la Route ou qu'il estime ne pas être en état de conduire en toute sécurité, Mondial Assistance France, à sa demande, met un taxi à sa disposition pour le ramener ainsi que ses passagers, jusqu'au lieu de destination prévue, et prend la course en charge dans la limite de 100 € TTC.

Cette prestation est acquise 1 fois par an.

### **EN CAS DE RETRAIT DE PERMIS DE CONDUIRE**

En cas de retrait immédiat du permis de conduire, pour un dépassement de 40 km/h ou plus de la vitesse maximale autorisée, si le véhicule n'est pas immobilisé par décision des autorités et à la condition qu'aucune autre personne ne puisse assurer la conduite du véhicule, Mondial Assistance France organise et prend en charge le retour au domicile du véhicule, du conducteur et des passagers, ou leur acheminement jusqu'à la destination initiale, dans la limite des frais que Mondial Assistance France aurait engagés pour le retour au domicile.

En fonction des disponibilités locales au moment de la demande et selon le besoin, l'intervention de Mondial Assistance France sera :

#### L'envoi d'un chauffeur.

Le chauffeur missionné par Mondial Assistance France effectue la course par l'itinéraire le plus direct et est tenu de respecter la législation du travail, et en particulier doit – en l'état actuel de la réglementation - observer un arrêt de 45 minutes après 4 heures 30 de conduite, le temps total de conduite journalier ne devant pas dépasser 9 heures.

Si l'état et/ou le chargement du véhicule n'est pas conforme aux normes définies par le Code de la Route français, le bénéficiaire devra le mentionner à Mondial Assistance France qui se réserve alors le droit de ne pas envoyer de chauffeur.

**Les frais de carburant, de péage, les frais d'hôtel et de restauration des passagers restent à la charge du bénéficiaire.**

### Le transport du véhicule.

Le dépanneur missionné par Mondial Assistance France enlève le véhicule et :

- Soit le livre immédiatement à destination si la distance à couvrir est inférieure à 100 km
- Soit le transporte jusqu'à son dépôt où il sera ultérieurement pris en charge par un transporteur pour re-livraison au domicile. Le délai de re-livraison du véhicule varie en fonction de la disponibilité des prestataires locaux de Mondial Assistance France.

Dans la mesure du possible, le dépanneur mandaté par Mondial Assistance France prend en charge les bénéficiaires.

### Le transport des bénéficiaires.

S'ils n'ont pas pu être acheminés avec le véhicule, par taxi si la distance à couvrir n'excède pas 100 km, ou par train.

Dans tous les cas, le procès verbal ou le document délivré par les forces de l'ordre, attestant le retrait de permis doit être présenté et une copie transmise à Mondial Assistance France.

## **EN CAS DE PERTE DE POINTS SUR LE PERMIS**

En cas de perte de points sur le permis de conduire du bénéficiaire, suite à une infraction commise pendant la période de validité du présent contrat, sur simple appel téléphonique, du lundi au samedi de 8h00 à 20h00 hors jours fériés, Mondial Assistance France organise et prend en charge :

### Un stage de récupération de points dit « volontaire ».

Effectué auprès d'un organisme agréé par les pouvoirs publics et désigné par Mondial Assistance France, sous réserve que:

- le bénéficiaire ait effectivement perdu des points suite une infraction, ultérieure à la souscription
- le permis de conduire du Bénéficiaire, tel qu'enregistré au Fichier National du Permis de Conduire, soit affecté au moment du stage, d'au moins un point et au maximum de la moitié du nombre maximum de points, défini, s'il s'agit d'un permis probatoire, au début et au terme de chaque année de la période probatoire,
- le bénéficiaire n'ait pas suivi de stage de récupération de points durant la dernière année écoulée,

Ce stage ne permet pas l'obtention d'un nouveau permis si le capital de points est nul.

Les stages à caractère obligatoire (ceux imposés par exemple dans le cadre du permis probatoire, ou par une décision judiciaire) les stages en alternative à poursuite judiciaire, en exécution d'une composition pénale et les stages en peine complémentaire (ou en obligation imposée dans le cadre du sursis avec mise à l'épreuve), ne permettent pas de bénéficier de la prise en charge.

## **EN CAS DE MISE A LA FOURRIERE DU VEHICULE**

Mondial Assistance France met à la disposition du bénéficiaire le service ci-après: Recherche du véhicule en fourrière

Lorsque le bénéficiaire ne retrouve plus son véhicule à l'endroit où il était stationné, Mondial Assistance France, effectue à sa demande, des recherches pour vérifier si le véhicule a été emmené dans une fourrière sur demande des autorités.

Si le véhicule est effectivement localisé dans une fourrière, Mondial Assistance France en informe le bénéficiaire et organise et prend en charge son transport en taxi vers la fourrière, ou vers son domicile si les horaires d'ouverture de la fourrière ne permettent pas la récupération du véhicule. Mondial Assistance France prend en charge la course dans la limite de 70 € TTC.

Si le véhicule ne peut être localisé, Mondial Assistance France en informe le bénéficiaire et à sa demande, organise et prend en charge son transport en taxi vers son domicile. Mondial Assistance France prend en charge la course dans la limite de 70 € TTC.

**Tous les autres frais, notamment ceux liés à la mise en fourrière du véhicule (contravention, remorquage, gardiennage) restent à la charge du bénéficiaire.**

**Cette prestation est acquise une fois par an et par bénéficiaire.**

**Mondial Assistance France se réserve le droit de demander un justificatif de déclaration de vol lorsque la voiture n'est pas localisée en fourrière.**

## Assistance aux personnes (liée à l'usage du véhicule assuré)

### EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT CORPOREL EN DEPLACEMENT

Si l'état de santé du bénéficiaire nécessite un rapatriement

Le retour au domicile ou le transport du bénéficiaire vers l'établissement hospitalier le plus proche de celui-ci et/ou le plus apte à prodiguer les soins exigés par son état de santé.

Dans ce dernier cas, si le bénéficiaire le souhaite, Mondial Assistance France organise ensuite, dès que son état de santé le permet, le retour à son domicile.

Organisation et prise en charge du retour d'un accompagnant bénéficiaire et des enfants mineurs  
Mondial Assistance France organise et prend également en charge, après accord de son service médical, le voyage d'une personne bénéficiaire se trouvant sur place pour lui permettre d'accompagner le bénéficiaire et/ou le retour au domicile des enfants mineurs qui voyageaient avec lui si aucun membre majeur de sa famille n'est présent à leur côté et si son rapatriement a lieu plus de 24 heures avant la date de leur retour initial.

#### IMPORTANT :

Les décisions sont prises en considération du seul intérêt médical du bénéficiaire.

Les médecins de Mondial Assistance France se mettent en rapport avec les structures médicales sur place et, si nécessaire, avec le médecin traitant habituel du bénéficiaire, afin de réunir les informations permettant de prendre les décisions les mieux adaptées à son état de santé.

Son rapatriement est décidé et géré par un personnel médical titulaire d'un diplôme légalement reconnu dans le pays où ce personnel médical exerce habituellement son activité professionnelle.

Si le bénéficiaire refusait de suivre les décisions prises par le service médical de Mondial Assistance France, le bénéficiaire déchargerait Mondial Assistance France de toute responsabilité par rapport aux conséquences d'une telle initiative et il perdrait tout droit à prestation de la part de Mondial Assistance France.

Par ailleurs, Mondial Assistance France ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence, ni prendre en charge les frais ainsi engagés.

Le transport d'un collaborateur de remplacement Lorsque le bénéficiaire :

- est transporté dans le cadre de la prestation Retour au domicile ou transport vers l'établissement hospitalier le plus proche,  
ou
- n'est pas en mesure de reprendre ses activités professionnelles habituelles avant **10 jours** (prescription médicale suite à un arrêt de travail), ou en cas de décès du bénéficiaire.

Mondial Assistance France organise et prend en charge le transport en train 2<sup>ème</sup> classe ou en avion classe éco d'un collaborateur désigné par l'employeur du bénéficiaire pour le remplacer sur son lieu de mission.

Le transport du collaborateur de remplacement doit s'effectuer dans un délai de deux mois à compter de la date de retour ou de décès du bénéficiaire.

#### Hospitalisation ou immobilisation sur place

Si le bénéficiaire est hospitalisé ou immobilisé sur place pour plus de 10 (dix) jours parce que son état ne justifie pas un rapatriement ou un transport sanitaire immédiat, mais l'empêche d'entreprendre le retour à la date initialement prévue, Mondial Assistance France organise et prend en charge, après avis de son médecin :

Le séjour à l'hôtel d'une personne restée au chevet du bénéficiaire

Dans la limite de 50 € TTC par nuit avec un maximum de 500 € TTC. Le retour de cette personne est ensuite organisé et pris en charge si elle ne peut utiliser les moyens initialement prévus.

#### La présence d'un proche au chevet du bénéficiaire :

Transport aller et retour d'un proche résidant en France métropolitaine, si aucun des passagers sur place ne peut rester.

#### Le séjour à l'hôtel de la personne désignée

Au paragraphe « Présence d'un proche au chevet du bénéficiaire » dans la limite de 50 € TTC par nuit, avec un maximum 500 € TTC.

Cette prestation n'est accordée que si l'acheminement de ladite personne a été organisé préalablement dans les conditions définies au paragraphe « Présence d'un proche au chevet du bénéficiaire ».

### **Frais médicaux, chirurgicaux, d'hospitalisation engagés à l'étranger**

#### Remboursement des frais d'urgence restant à la charge du bénéficiaire (hors frais dentaires)

Si le bénéficiaire engage des frais médicaux ou d'hospitalisation d'urgence sur prescription médicale, Mondial Assistance France rembourse les frais restant à sa charge (hors frais dentaires) après intervention de son organisme social de base, de sa mutuelle et de tout organisme d'assurance ou de prévoyance dans la limite de **4 500 € TTC par bénéficiaire** avec une franchise de 30 € par sinistre.

#### Avance des frais d'hospitalisation

En cas d'hospitalisation, Mondial Assistance France peut procéder à l'avance des frais, par règlement direct au centre hospitalier dans la limite **4 500 € TTC par bénéficiaire**.

Dans ce cas, le bénéficiaire s'engage à rembourser Mondial Assistance France de cette avance dans un délai de trois mois à compter de la date de son retour de voyage.

Passé ce délai, Mondial Assistance France est en droit d'exiger, en outre, des frais et intérêts légaux.

#### **Les remboursements et/ou avances cessent le jour où le service médical de Mondial Assistance France estime que le rapatriement du bénéficiaire est possible.**

Dans tous les cas, le bénéficiaire s'engage à présenter sa demande de remboursement auprès de son organisme social de base, de sa mutuelle et de tout organisme d'assurance ou de prévoyance auquel il peut prétendre.

Dans tous les cas, il n'est pas effectué de remboursement de moins de 15 € TTC par dossier.

#### Frais de recherche et/ou de secours

Mondial Assistance France prend en charge les frais de recherche en mer ou en montagne et/ou les frais de secours engagés dans la limite de 750 € TTC par sinistre.

### **Assistance aux personnes voyageant avec le bénéficiaire malade ou accidenté**

Lorsqu'un bénéficiaire a fait l'objet d'un rapatriement ou d'un transport sanitaire et que son absence rend impossible le retour des autres passagers voyageant avec lui, Mondial Assistance France organise et prend en charge :

#### L'envoi d'un chauffeur

Pour ramener le véhicule et les autres bénéficiaires lorsque le voyage s'effectuait en voiture, qu'aucun des bénéficiaires ne peut conduire le véhicule et qu'aucun proche n'est disponible pour aller les chercher.

## **EN CAS DE DECES EN VOYAGE**

Mondial Assistance France organise et prend en charge, selon les besoins:

#### **Rapatriement de corps ou inhumation sur place**

#### Le transport du corps

Depuis le lieu du décès jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine.

#### Les frais annexes nécessaires à ce transport

Y compris le coût d'un cercueil de modèle simple, dans la limite de 1.500 € TTC.

Les frais d'accessoires de cérémonie, d'inhumation ou de crémation restent à la charge de la famille.

Les frais supplémentaires de transport d'un accompagnant du défunt ou d'une personne bénéficiaire, l'accompagnant, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour leur retour au domicile ne peuvent plus être utilisés du fait de ce décès.

## UN SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

**Selon les besoins au moment de l'événement en France métropolitaine ou à l'étranger, Mondial Assistance France organise et prend en charge pour un évènement lié exclusivement à l'usage du véhicule :**

Mondial Assistance France met à la disposition du bénéficiaire un service d'écoute et d'accompagnement téléphonique en cas de traumatisme important ou d'un accident garanti par un psychologue clinicien qui aidera le bénéficiaire à identifier, évaluer et mobiliser ses ressources personnelles, familiales, sociales et médicales pour traverser ce moment difficile.

La prestation est rendue par téléphone. Sur simple appel du bénéficiaire, un rendez-vous est pris à sa convenance avec un psychologue de Mondial Assistance France qui le appellera pour entamer la démarche. Le bénéficiaire pourra être mis directement en relation avec un psychologue, sous réserve que l'un des psychologues de l'équipe de Mondial Assistance France soit effectivement disponible. Les entretiens se déroulent en toute confidentialité et dans le respect des codes de déontologie en vigueur.

L'accompagnement proposé est limité à **2** entretiens au plus. Si la situation du bénéficiaire nécessite un suivi à plus long terme par un praticien de terrain, le psychologue l'orientera vers son médecin traitant.

## **Dispositions générales**

---

Les prestations de la convention d'assistance souscrite par MARSH auprès de Fragonard Assurances (S.A. au capital de 37 207 660 **euros** - 479 065 351 RCS Paris - Entreprise régie par le Code des Assurances - Siège social : 2 Rue Fragonard - 75017 PARIS) sont mises en œuvre par Mondial Assistance France (S.A.S. au capital de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS Paris - Siège social: 54 rue de Londres 75008 Paris - Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669).

Mondial Assistance France ne peut intervenir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales et ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. Le bénéficiaire ou ses proches doivent, en cas d'urgence, prendre contact directement et en priorité avec les services locaux de secours d'urgence.

Elle ne sera pas tenue responsable de manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerre civile ou étrangère, révoltes, mouvements populaires, émeutes, grèves, saisies contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle.

Elle s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au bénéficiaire.

Elle ne sera pas tenue d'intervenir dans les cas où le bénéficiaire aurait commis de façon volontaire, des infractions à la législation en vigueur dans les pays qu'il traverse.

Elle ne sera pas tenue d'intervenir dans les cas de dommages provoqués intentionnellement par le bénéficiaire ou de dommages résultant de sa participation à un crime, un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense.

Mondial Assistance France se réserve le droit de demander, préalablement à la mise en œuvre des prestations, tous actes, pièces, factures, etc., de nature à établir la matérialité de l'événement ouvrant droit au bénéfice des prestations de la présente convention.

Elle peut être amenée à demander au bénéficiaire de présenter la photocopie de la facture de réparation justifiant du temps d'immobilisation et de main d'œuvre sur le véhicule ou, en cas de vol du véhicule, la déclaration de vol faite auprès des autorités compétentes.

Par le seul fait qu'il réclame le bénéfice d'une assistance, le demandeur s'engage à fournir les justificatifs appropriés à Mondial Assistance France, soit concurremment à la demande écrite, soit dans les 5 jours suivant l'appel, sauf cas fortuit ou de force majeure.

Mondial Assistance France ne peut répondre des manquements ou contretemps qui résulteraient du non respect par le bénéficiaire des dispositions qui précèdent et serait en droit de réclamer au bénéficiaire le remboursement des frais exposés.

L'organisation par le bénéficiaire ou par son entourage de l'une des assistances énoncées dans la présente convention ne peut donner lieu à remboursement que si Mondial Assistance France a été prévenue et a donné son accord exprès.

Dans ce cas, les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que Mondial Assistance France aurait engagés pour organiser le service.

Les événements survenus du fait d'un défaut d'entretien du véhicule ou de la participation du bénéficiaire en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matches, rallyes ou à leurs essais préparatoires sont exclus.

### Conditions applicables aux interventions liées au véhicule

La responsabilité de Mondial Assistance France ne saurait être engagée en cas de détérioration ou vol d'objets personnels, de marchandises ou d'accessoires commis sur ou dans le véhicule, que ce dernier soit immobilisé ou en cours de remorquage, de transport, retour ou rapatriement, ou convoyage.

La location d'un véhicule organisée par Mondial Assistance France ne pourra être assurée que dans la limite des disponibilités locales et dans la mesure où le conducteur remplit les conditions exigées par les loueurs. Le véhicule est assuré en tous risques. Les assurances individuelles ou

personnelles sont exclues, ainsi que l'assurance des effets personnels et des marchandises transportées. Les frais de carburant sont à la charge du bénéficiaire.

**Les dispositions en cas de vol du véhicule s'appliquent pendant un délai de 6 mois, à compter de la date effective du vol et si le bénéficiaire est toujours propriétaire au moment de la demande d'assistance.**

**Conditions applicables aux véhicules de location et de remplacement**

La location d'un véhicule organisée par Mondial Assistance France ne pourra être assurée que dans la limite des disponibilités locales et dans la mesure où le conducteur remplit les conditions exigées par les loueurs (âge, ancienneté de permis, dépôt de caution par carte bancaire,...).

Le véhicule est assuré selon les conditions de garantie et de franchises prévues par le loueur.

Les assurances individuelles ou personnelles ainsi que l'assurance des effets personnels et des marchandises transportées sont à la charge du bénéficiaire.

**Conditions applicables aux services de renseignement téléphonique**

En aucun cas les renseignements communiqués ne feront l'objet d'une confirmation écrite.

Les informations fournies par Mondial Assistance France sont des renseignements à caractère documentaire. Mondial Assistance France s'interdit toute consultation, diagnostic ou prescription médicale, et n'est pas tenue de répondre aux questions concernant des jeux et des concours.

La responsabilité de Mondial Assistance France ne pourra en aucun cas être recherchée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou interprétation inexacte du ou des renseignements qui auront été communiqués.

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches. Mondial Assistance France s'engage alors à répondre dans un délai de 2 (deux) jours ouvrés.

**Conditions applicables au stage de récupération de points**

**Inscription au stage :**

Toute demande de stage devra être formulée auprès de Mondial Assistance France.

Les pièces justificatives suivantes seront demandées au bénéficiaire par le Prestataire : une copie de « relevé intégral de points » qu'il se sera préalablement procuré auprès d'une préfecture ou sous-préfecture raccordée au Système National des Permis de Conduire.

**Conditions d'annulation**

Le Prestataire missionné par Mondial Assistance France peut annuler une session de stage de récupération de points si le nombre minimum de stagiaires requis par session, conformément à la réglementation en vigueur, n'est pas atteint. Dans ce cas, le Prestataire en informe immédiatement le Bénéficiaire et s'engage à l'inscrire, dans les meilleurs délais, à une nouvelle session, compte tenu des contraintes calendaires et géographiques du Bénéficiaire.

Mondial Assistance France ne peut être tenue responsable de retards ou d'annulation dus à des causes extérieures, ou en cas de force majeure.

Le stage de récupération de points peut être annulé à la demande du bénéficiaire, jusqu'à 5 jours calendaires avant la date de stage indiquée sur la convocation, sans aucune justification particulière.

Si la demande d'annulation du Bénéficiaire survient entre le 5<sup>ème</sup> jour et la date indiquée sur la convocation de stage, Mondial Assistance France se réservera le droit de facturer au bénéficiaire :

- Des frais d'annulation dont le montant figure sur la convocation remise par le Prestataire si la demande d'annulation survient entre le 5<sup>ème</sup> jour et le 2<sup>ème</sup> jour qui précède la date de début du stage
- La totalité du coût du stage si la demande d'annulation survient entre le 2<sup>ème</sup> jour et la date de début du stage.

Aucun frais ne sera facturé par Mondial Assistance France, sur présentation d'un justificatif, dans les cas suivants :

- Décès d'un ascendant ou d'un descendant au 1<sup>er</sup> et/ou 2<sup>ème</sup> degrés,

- Hospitalisation du Bénéficiaire,

- Survenance d'un cas de force majeure tel que guerre civile ou étrangère, révoltes, mouvements populaires, émeutes, grèves, saisies contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle.

Suite à 2 annulations de stages, Mondial Assistance France se réservera le droit de refuser l'organisation d'un nouveau stage.

#### Exclusions applicables aux stages de récupération de points

Est exclue, la participation à un stage de récupération de points :

- Rendue obligatoire par la loi ou le juge,
- Proposée par le Procureur de la République comme alternative aux poursuites judiciaires,
- Demandée par le délégué du procureur de la République en exécution d'une composition pénale,
- Imposée par le juge dans le cadre du sursis avec mise à l'épreuve,

Les points retirés suite à la réalisation d'infractions, survenues au cours d'épreuves sportive, de courses, de compétitions et de leurs essais, ne pourront pas donner lieu à l'inscription à un stage de récupération de points, tel que prévue à la présente convention.

Le retrait de points sanctionnant :

- le défaut d'assurance ou de permis de conduire,
  - la conduite sans titre ou le refus de restituer le permis de conduire suite à décision,
  - la conduite sous l'emprise de l'alcool ou de stupéfiants,
  - le refus de se soumettre aux vérifications d'alcoolémie ou d'usage de stupéfiants,
  - le délit de fuite,
  - le refus d'obtempérer,
- ne pourra pas donner lieu à l'inscription à un stage de récupération de points.

#### Exclusions générales

**Sont exclus :**

- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les affections bénignes ne justifiant pas une immobilisation au domicile,
- les conséquences de l'usage de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement et de l'usage abusif d'alcool,
- les conséquences des actes intentionnels et/ou dolosifs du Bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou une rixe, sauf le cas de légitime défense,
- les conséquences de tentative de suicide,
- les conséquences :
  - o des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
  - o de l'exposition à des agents biologiques infectants,
  - o de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
  - o de l'exposition à des agents incapacitants,
  - o de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,

qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales du pays où le bénéficiaire séjourne ou des autorités sanitaires nationales du pays de destination du rapatriement ou du transport sanitaire,
- les événements survenus de la pratique de sports dangereux (raids, trekkings, escalades...) ou de la participation du bénéficiaire en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matchs, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires sont exclus, ainsi que l'organisation et la prise en charge de tous frais de recherche.

#### Exclusions applicables aux prestations « Assistance rapatriement »

**Sont également exclus :**

- les frais engagés sans l'accord préalable de notre service Assistance ;
- les conséquences des maladies ou blessures préexistantes, diagnostiquées et/ou traitées,

ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue ou d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire, dans les 6 mois précédent la demande d'assistance ;

- les conséquences d'une affection en cours de traitement, non consolidée pour laquelle vous êtes en séjour de convalescence, ainsi que les affections survenant au cours d'un voyage entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;
- les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitement, récidives) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement précédent ;
- les conséquences des affections, accidents ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place ;
- les complications de grossesse au-delà de la 28<sup>ème</sup> semaine et, dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences ;
- la participation à tout sport exercé à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires ;
- l'inobservation d'interdictions officielles, ainsi que le non-respect des règles officielles de sécurité, liées à la pratique d'une activité sportive ;
- les conséquences d'un accident survenu lors de la pratique d'un sport aérien (y compris, delta-plane, parapente, planeur) ou de l'un des sports suivants : skeleton, bobsleigh, saut à ski, alpinisme avec passage en cordée, varappe, plongée sous-marine avec appareil autonome, spéléologie, saut à l'élastique, parachutisme ;
- les frais non mentionnés expressément comme donnant lieu à remboursement, ainsi que les frais de restauration et toute dépense pour laquelle le bénéficiaire ne produit pas de justificatif.

*Au titre de la garantie « Frais médicaux et d'hospitalisation d'urgence à l'étranger »,*

**Sont en outre, exclus :**

- les frais de cure thermale, d'héliothérapie, d'amaigrissement, de rajeunissement et de toute cure de « confort » ou de traitement esthétique, les frais de kinésithérapeute ;
- les frais d'implant, de prothèse, d'appareillage et d'optique ;
- les frais de vaccination ;
- les frais résultant de soins ou traitements ne résultant pas d'une urgence médicale ;
- les frais résultant de soins ou de traitements dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française.

**Mise en œuvre des prestations et pièces justificatives**

Toute demande de mise en œuvre de l'une des prestations de la présente convention doit être formulée par le bénéficiaire auprès de Mondial Assistance France au moyen de la ligne téléphonique :

**Ligne dédiée : 01 40 25 19 37  
33 (1) 40 25 19 37 depuis l'étranger,**

accessible 24h sur 24, 7 jours sur 7, en indiquant :

- le nom et le n° du contrat souscrit,
- le nom et le prénom du bénéficiaire,
- le nom de la prestation souhaitée,
- le numéro de téléphone où le bénéficiaire peut être joint.

**Les prestations qui n'ont pas été demandées préalablement et qui n'ont pas été organisées par nos services, ne donnent pas droit à remboursement ni à indemnité compensatoire.**