

CONDITIONS GENERALES D'ACCES ET D'UTILISATION DU SERVICE AUTOPARTAGE LULU

Version applicable à compter du 21 septembre 2026

Les présentes conditions générales (les « **CGAU** ») régissent les modalités et conditions d'accès et d'utilisation du service d'autopartage Autopartage Lulu, qui permet aux utilisateurs d'utiliser des véhicules électriques en libre-service sur une courte durée (le « **Service** »).

Les CGAU sont complétées par les tarifs de location et le tableau des frais supplémentaires susceptibles de s'appliquer dans le cadre de l'utilisation du Service (Annexe 1) ainsi que les conditions de garantie (Annexe 2), qui font partie intégrante des CGAU.

Pour toute question relative au Service, un service client est disponible de 5h à 23h 7j/7 (le « **Service Client** »), joignable par téléphone au 07 45 88 99 42 (appel non surtaxé), par courrier à l'adresse suivante : Service Client Autopartage Lulu – 1, rue Victor Basch – 91300 Massy, par email à l'adresse lulu@agilautopartagepro-ca.fr.

Sommaire

Article 1.	DEFINITIONS	3
Article 2.	CGAU	3
2.1.	Application des CGAU	3
2.2.	Modification des CGAU	3
2.3.	Disponibilité et consultation des CGAU	4
Article 3.	INSCRIPTION ET ACCES AU SERVICE	4
3.1.	Conditions d'éligibilité	4
3.2.	Inscription au Service / Création d'un Compte Utilisateur	5
3.3.	Validation, refus ou suspension de l'inscription au Service	6
Article 4.	RESERVATION D'UN VEHICULE	7
4.1.	Modalités de réservation	7
4.2.	Modification d'une réservation	8
4.3.	Annulation d'une réservation	8
4.4.	Droit de rétractation	9
Article 5.	MISE A DISPOSITION, PRISE EN MAIN ET RESTITUTION DU VEHICULE	9
5.1.	Impossibilité de délivrer le Véhicule sélectionné	9
5.2.	Mise à disposition et prise en main du Véhicule	9
5.3.	Non-présentation / Récupération tardive	10
5.4.	Etat des lieux du Véhicule	10
Article 6.	UTILISATION DES VEHICULES	11

6.1.	Règles générales d'utilisation.....	11
6.2.	Règles spécifiques d'utilisation des Véhicules électriques.....	12
Article 7.	FRAIS A LA CHARGE DE L'UTILISATEUR	13
7.1.	Dépenses.....	13
7.2.	Infractions	13
Article 8.	RESTITUTION DU VEHICULE	13
8.1.	Modalités de restitution	13
8.2.	Etat du Véhicule	14
8.3.	Fin de la location	14
Article 9.	TARIFICATION / FACTURATION / PAIEMENT	15
9.1.	Tarification.....	15
9.2.	Pré-autorisations de prélèvements bancaires	15
9.3.	Facturation	15
9.4.	Retard de paiement	16
Article 10.	RESPONSABILITE	16
10.1.	Responsabilité de l'Utilisateur	16
10.2.	Responsabilité du service d'Autopartage Lulu et du Pays du Lunévillois	16
Article 11.	ASSURANCE	17
11.1.	Responsabilité civile.....	17
11.2.	Dommages causés au Véhicule	17
Article 12.	VOL, INCENDIE, ACCIDENT.....	18
12.1.	Vol	18
12.2.	Incendie.....	18
12.3.	Accident	19
Article 13.	PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES ET POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE	20
Article 14.	RESILIATION DE L'INSCRIPTION	20
14.1.	Résiliation par l'Utilisateur	20
14.2.	Résiliation par le Service d'Autopartage Lulu et/ou le Pays du Lunévillois	21
Article 15.	DISPOSITIONS DIVERSES	21
15.1.	Cession	21
15.2.	Notifications et communications	21
15.3.	Nullité.....	22
15.4.	Force majeure	22
15.5.	Langue	22
Article 16.	DROIT APPLICABLE.....	22
Article 17.	REGLEMENT DES LITIGES ET MEDIATION	22

17.1.	Service Client.....	22
17.2.	Médiateur de la consommation.....	22
	Annexe 1	24
	Annexe 2	28

Article 1. DEFINITIONS

« **Accessoire** » : désigne tous accessoires tels que l'écran de guidage, le boîtier d'autopartage, le manuel d'utilisation du Véhicule ou encore le câble de recharge de type T2 et tous documents administratifs tels que la carte grise, le certificat d'assurance ou le constat européen d'accident nécessaires à l'utilisation, à la conduite et au stationnement du Véhicule et qui sont fournis avec le Véhicule.

« **Application** » : désigne l'application [Autopartage Lulu](#) accessible depuis un smartphone, compatible avec iOS (version 11.0 ou plus récente) et Android (version 7.0 ou plus récente), téléchargeable sur Apple Store et Google Play gratuitement sur laquelle l'Utilisateur peut accéder et utiliser le Service sous réserve de disposer d'un accès au réseau mobile 3G (ou supérieur).

« **Compte Utilisateur** » : désigne l'espace personnel de l'Utilisateur inscrit au Service, sécurisé et accessible par l'Utilisateur depuis l'Application.

« **Site Internet** » : désigne le site Internet du Service accessible à l'adresse [Autopartage Lulu](#).

« **Utilisateur** » : désigne la personne physique habilitée à utiliser le Service à des fins personnelles, qui s'est inscrite au Service et a accepté les CGAU.

« **Véhicule** » : désigne un véhicule électrique, incluant ses Accessoires, proposé à la location par le Pays du Lunévillois dans le cadre du Service.

Article 2. CGAU

2.1. Application des CGAU

2.1.1. Les CGAU s'appliquent à tout Utilisateur qui déclare et reconnaît être un consommateur au sens de l'article liminaire du code de la consommation reproduit ci-après et qui accède et utilise le Service à des fins personnelles, sous réserve de leur acceptation par celui-ci :

Extrait du code de la consommation :

« Article liminaire

Pour l'application du présent code, on entend par :

1° Consommateur : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ; [...] »

2.1.2. Par l'acceptation des présentes CGAU, l'Utilisateur reconnaît avoir lu et compris leur contenu et accepter sans réserve leur application à son égard.

2.2. Modification des CGAU

2.2.1. Le Pays du Lunévillois pourra être amenée à apporter des modifications aux CGAU afin notamment de tenir compte des évolutions du Service. Dans ce cas, l'Utilisateur sera informé au plus tard trente (30) jours avant l'entrée en vigueur des modifications et les nouvelles CGAU devront faire l'objet d'une acceptation de la part de l'Utilisateur pour pouvoir effectuer une nouvelle réservation ou modifier une réservation existante.

2.2.2. Les réservations effectuées avant l'entrée en vigueur des nouvelles CGAU continueront d'être soumises aux CGAU applicables au jour de leur validation. Toutefois, en cas de modification à l'initiative de l'Utilisateur, après l'entrée en vigueur des nouvelles CGAU, d'une réservation effectuée avant l'entrée en vigueur de celles-ci, les nouvelles CGAU s'appliqueront sous réserve de leur acceptation par l'Utilisateur.

2.2.3. Les nouvelles CGAU sont applicables à toute nouvelle réservation de Véhicule (ou toute modification d'une réservation à l'initiative de l'Utilisateur, tel que précisé au paragraphe 2.2.2 ci-dessus) effectuée à compter de leur entrée en vigueur sous réserve de leur acceptation par l'Utilisateur.

2.3. Disponibilité et consultation des CGAU

2.3.1. Les CGAU en vigueur sont disponibles pour consultation et téléchargement au format PDF via l'Application.

2.3.2. Les CGAU en vigueur au jour de la validation par l'Utilisateur de la réservation d'un Véhicule ou de toute modification d'une réservation sont également disponibles au format PDF via le Compte Utilisateur de l'Utilisateur.

Article 3. INSCRIPTION ET ACCES AU SERVICE

3.1. Conditions d'éligibilité

3.1.1. Pour pouvoir accéder au Service, les conditions cumulatives suivantes doivent être remplies :

- a) Être âgé d'au moins 18 ans révolus à la date d'inscription au Service et avoir la capacité de contracter ;
- b) Être titulaire :
 - D'un permis de conduire de catégorie B émis par les autorités françaises ou par les autorités de tout autre Etat membre de l'Union européenne, en cours de validité (ni suspendu, ni périmé, ni annulé, ni invalidé, ni retiré), sous forme physique définitive; ou
 - D'un permis de conduire national émis par les autorités d'un pays tiers à l'Union européenne, en cours de validité, délivré depuis au moins six (6) mois à la date d'inscription au Service, et accompagné d'une traduction assermentée en langue française et d'une preuve d'entrée sur le territoire de l'Union européenne ; ou
 - d'un permis de conduire international en cours de validité ;
- c) Ne pas avoir fait l'objet d'une condamnation pour conduite sous l'emprise d'un état alcoolique ou de produits stupéfiants au cours des deux (2) années précédant la date d'inscription au Service ;

- d) Ne pas avoir fait l'objet d'un retrait de permis de conduire supérieur à quarante-cinq (45) jours au cours des trois (3) dernières années ;

3.1.2. La détention d'un permis de conduire « blanc » ou provisoire, ou d'une déclaration de perte ou de vol d'un permis de conduire, ne permet pas l'inscription au Service.

3.1.3. En validant son inscription au Service, l'Utilisateur déclare et garantit qu'il remplit bien les conditions d'éligibilité énoncées au présent Article.

3.2. Inscription au Service / Création d'un Compte Utilisateur

3.2.1. Pour pouvoir réserver et utiliser un Véhicule dans le cadre du Service, l'Utilisateur doit s'être inscrit préalablement sur l'Application ou [sur le site internet](#) afin de disposer d'un Compte Utilisateur, dans les conditions définies ci-après. Chaque Utilisateur ne peut créer qu'un seul Compte Utilisateur. Pour des raisons de sécurité, il est interdit à l'Utilisateur de permettre à tout tiers de se connecter à son Compte Utilisateur.

a) Renseignements et documents relatifs à l'Utilisateur

3.2.2. Lors de la création de son Compte Utilisateur, l'Utilisateur doit remplir un formulaire d'inscription comportant les informations suivantes : civilité, nom et prénom, date et lieu de naissance, adresse postale du domicile, numéro de téléphone mobile, adresse email.

3.2.3. L'Utilisateur devra également envoyer électroniquement, via l'Application ou [le site internet](#), l'ensemble des documents suivants :

- une copie recto verso conforme de son permis de conduire en cours de validité répondant aux conditions énoncées ci-dessus au paragraphe 3.1.1 accompagnée le cas échéant de la traduction assermentée en langue française ;
- un justificatif de domicile de moins de trois mois (3) au nom de l'utilisateur ou attestation sur l'honneur de l'hébergeur
- une photo de type selfie avec la présence du recto de sa carte d'identité

3.2.4. Les copies conformes devront être parfaitement lisibles et non raturées.

3.2.5. L'Utilisateur s'engage sur l'honneur quant à la véracité des informations et à la validité et l'authenticité des documents qu'il fournit, et est tenu de maintenir ces informations à jour et d'informer sans délai Autopartage Lulu de tout événement ou modification pouvant affecter le respect par l'Utilisateur des conditions d'éligibilité mentionnées à l'Article 3.1 ci-dessus, et notamment toute suspension, péremption, annulation ou retrait de son permis de conduire.

b) Création d'un code confidentiel

3.2.6. L'Utilisateur est tenu de choisir un code confidentiel permettant l'accès à son Compte Utilisateur, comportant au moins huit (8) caractères, dont au moins un (1) chiffre, une (1) minuscule et une (1) majuscule. L'Utilisateur s'engage à (i) utiliser un mot de passe fort, (ii) limiter son utilisation exclusivement au Compte Utilisateur, et (iii) ne pas communiquer son mot de passe à des tiers.

3.2.7. Il s'engage à maintenir ce code confidentiel secret et, en cas de suspicion d'utilisation frauduleuse par des tiers, à le modifier depuis son Compte Utilisateur et à en informer Le service client

de Autopartage Lulu par mail à l'adresse lulu@agilautopartagepro-ca.fr ou par téléphone au 07 45 88 99 42 (appel non surtaxé).

c) Informations relatives à la carte bancaire de l'Utilisateur

3.2.8. Lors de son inscription, l'Utilisateur doit renseigner les informations relatives à une carte bancaire en cours de validité et émise à ses nom et prénom, permettant ultérieurement le paiement des sommes facturées au titre de l'utilisation du Service.

3.2.9. A ce jour, seules les cartes bancaires des réseaux Visa et Mastercard sont acceptées. Les cartes bancaires prépayées, les cartes bancaires dites « virtuelles », ainsi que les cartes bancaires à autorisation systématique ne sont pas acceptées comme moyen de paiement.

3.2.10. Les coordonnées de la carte bancaire renseignées sont saisies sur un module sécurisé. Elles sont cryptées et protégées contre l'interception de tiers.

3.2.11. En sauvegardant les informations relatives à sa carte bancaire et en acceptant le paiement à l'aide de ce moyen, l'Utilisateur autorise le prélèvement sur ladite carte bancaire du montant de la location de Véhicules ainsi que de tous frais supplémentaires payables en application des CGAU.

3.2.12. Lors de l'enregistrement de sa carte bancaire par l'Utilisateur, une demande d'autorisation de paiement par carte bancaire de deux (2) euros est effectuée, dont le seul but est de vérifier la validité du moyen de paiement renseigné. Une fois cette demande d'autorisation confirmée par la banque de l'Utilisateur, la demande est annulée et le montant de deux (2) euros ne sera pas débité.

3.3. Validation, refus ou suspension de l'inscription au Service

3.3.1. Une fois le formulaire de demande d'inscription rempli et les pièces justificatives téléchargées par l'Utilisateur depuis son Compte Utilisateur, la demande d'inscription et les documents et informations transmis sont examinés par le service client d'Autopartage Lulu.

3.3.2. Si la demande d'inscription est complète et conforme aux conditions d'éligibilité mentionnées dans les présentes CGAU, l'inscription de l'Utilisateur sera validée par le service client d'Autopartage Lulu dans un délai maximum de soixante-douze (72) heures. L'Utilisateur sera informé de la validation de son inscription par l'envoi d'un email à l'adresse qu'il a renseignée dans le formulaire de demande d'inscription.

3.3.3. Dans l'hypothèse où un Utilisateur ne respecterait pas les conditions d'éligibilité ou ne fournirait pas l'intégralité des renseignements et documents requis, ou si les documents communiqués par l'Utilisateur étaient falsifiés ou ne permettraient pas de confirmer l'exactitude des informations indiquées, son inscription au Service pourrait être refusée. L'Utilisateur sera informé du refus par l'envoi d'un email à l'adresse qu'il a renseignée dans le formulaire de demande d'inscription.

3.3.4. L'Utilisateur s'engage sur l'honneur, lors de chaque réservation, à être titulaire d'un permis de conduire en cours de validité tel que défini au paragraphe 3.1.1.

3.3.5. Dans le but de garantir la sécurité du Service, des contrôles peuvent être effectués à tout moment par le service client d'Autopartage Lulu ou le Pays du Lunévillois afin de s'assurer de la validité du permis de conduire de l'Utilisateur et du respect des conditions d'inscription susvisées. Toute suspension, péremption, annulation ou retrait du permis de conduire entraînera immédiatement la suspension de l'inscription de l'Utilisateur au Service jusqu'à ce que l'Utilisateur communique un permis de conduire valide.

Article 4. RESERVATION D'UN VEHICULE

4.1. Modalités de réservation

4.1.1. Pour pouvoir utiliser un Véhicule, l'Utilisateur doit au préalable le réserver sur l'Application ou [le site internet](#) via son Compte Utilisateur.

4.1.2. L'Application et [le site internet](#) sont accessibles 24h/24 et 7j/7. Les Véhicules ne peuvent être loués qu'entre 4h et 24h. Pour toute réservation au-delà de 24h, l'Utilisateur peut contacter le Service Client.

4.1.3. Les réservations peuvent être effectuées au plus tôt quatre-vingt-dix (90) jours et jusqu'à cinq (5) minutes avant la date et l'heure de début de location souhaitées, sous réserve de disponibilité des Véhicules. La durée minimum de réservation est de trente (30) minutes. Toutefois, la durée minimum d'utilisation effective du Véhicule est d'une (1) minute, sous réserve des stipulations de l'article 4.1.7 des présentes CGAU. La durée maximum théorique de réservation est de vingt (20) heures. Toutefois, les réservations ne peuvent s'étendre au-delà de 20h, de sorte que la durée limite de réservation varie en fonction de l'heure de début de réservation. L'assistance n'est pas disponible entre 23h et 5h.

4.1.4. Pour réserver un Véhicule, l'Utilisateur doit au préalable effectuer une recherche de disponibilité dans l'Application ou [sur le site internet](#) en fournissant les éléments suivants :

- a) zone géographique ;
- b) date et heure de début de réservation ;
- c) date et heure de fin de réservation.

4.1.5. Une liste de Véhicules disponibles et correspondant aux critères de recherche renseignés par l'Utilisateur lui est alors proposée.

4.1.6. Cette liste affiche une estimation du prix correspondant à toute la durée de la location souhaitée par l'Utilisateur pour chaque Véhicule disponible. Il est exprimé en euros, toutes taxes comprises. Le montant final facturé par Lulu à l'Utilisateur en fin de location correspondra à la réservation et non à la consommation réelle de l'Utilisateur. A ce prix s'ajoutent les éventuels frais supplémentaires générés par l'Utilisateur à l'occasion de la location.

4.1.7. L'Utilisateur s'engage à effectuer des réservations qui correspondent à ses besoins réels en termes d'utilisation du Véhicule et à éviter toute réservation abusive qui aurait pour effet de rendre les Véhicules indisponibles à la réservation en dehors de toute utilisation effective par l'Utilisateur. Afin d'éviter de tels comportements, le service d'Autopartage Lulu et/ou le Pays du Lunéillois pourra suspendre l'accès au Service de tout Utilisateur dont l'utilisation effective d'un ou plusieurs Véhicule(s) représenterait moins de 75% de la durée totale de réservation.

L'Utilisateur a la possibilité de choisir un forfait parmi ceux décrits en Annexe 1, lui permettant de bénéficier d'un tarif préférentiel sur la location du Véhicule. Dans ce cas, le prix facturé par Autopartage Lulu à l'Utilisateur correspondra au montant total du forfait, y compris dans le cas où l'utilisation du Véhicule serait inférieure à la durée du forfait sélectionné (hors frais supplémentaires générés par l'Utilisateur à l'occasion de la location).

4.1.8. Une fois que l'Utilisateur a sélectionné le Véhicule de son choix dans l'Application ou le site internet, il est invité à valider sa réservation en cliquant sur le bouton « Réserver ».

4.1.9. Dès la validation de sa réservation par l'Utilisateur, un email et un SMS de confirmation sera envoyé à l'Utilisateur à l'adresse renseignée dans son Compte Utilisateur. L'email et le SMS de confirmation contient les informations relatives au numéro de réservation, à l'identification du Véhicule réservé, à la date et à l'heure de début et de fin de location ainsi qu'à l'emplacement de mise à disposition et de restitution du Véhicule.

4.1.10. Les réservations sont nominatives et non transmissibles.

4.1.11. L'horaire de fin de location renseignée lors de la réservation représente la limite au-delà de laquelle l'Utilisateur devra obligatoirement avoir restitué le Véhicule dans les conditions décrites à l'Article 8, sous peine de devoir payer des pénalités de restitution tardive telles que décrites en Annexe 1.

4.2. Modification d'une réservation

4.2.1. L'Utilisateur peut modifier sans frais sa réservation via l'Application ou le site internet à tout moment au plus tard trente (30) minutes avant le début de sa réservation. Un ajustement du montant prévisionnel de la location sera opéré.

4.2.2. L'Utilisateur pourra prolonger sa réservation jusqu'à une (1) minute avant la fin de la réservation initialement prévue. Il pourra également avancer le début de sa réservation jusqu'à cinq (5) minutes avant le début de sa réservation initialement prévue. Un ajustement du montant prévisionnel de la location sera opéré.

4.2.3. Afin de ne pas perturber le fonctionnement du Service, Autopartage Lulu et/ou le Pays du Lunévillois pourra suspendre l'accès de l'Utilisateur au Service pour une durée de trente (30) jours en cas de modifications répétitives et/ou abusives. Dans ce cas, l'Utilisateur en sera informé par email à l'adresse renseignée dans le Compte Utilisateur.

4.2.4. L'Utilisateur peut prolonger la durée de réservation d'un véhicule à tout moment avant ou après le début de sa réservation via l'Application, sous réserve (i) que le Véhicule en cours d'utilisation soit disponible durant la période de prolongation souhaitée, (ii) que la demande de prolongation soit faite avant l'heure de restitution initialement prévue lors de la réservation, et (iii) que la nouvelle heure de restitution n'ait pas pour effet de laisser un délai inférieur à soixante (60) minutes entre la fin de la réservation en cours et le début de la réservation suivante.

4.2.5. Un ajustement tarifaire sera opéré dans le cas où le prix de la nouvelle réservation serait supérieur à celui de la réservation initiale.

4.3. Annulation d'une réservation

4.3.1. L'Utilisateur peut annuler sans frais sa réservation via l'Application à tout moment au plus tard une (1) heure avant le début de celle-ci.

4.3.2. En cas d'annulation par l'Utilisateur :

- moins de soixante (60) minutes avant l'horaire de début de la réservation, une pénalité de 4€ TTC sera facturée à l'Utilisateur.

4.3.3. Afin de ne pas perturber le fonctionnement du Service, Autopartage Lulu pourra suspendre l'accès de l'Utilisateur au Service pour une durée de trente (30) jours en cas d'annulations répétitives et/ou abusives caractérisées à partir de trois (3) annulations au cours d'une même période de trente (30) jours. Dans ce cas, l'Utilisateur en sera informé par email à l'adresse renseignée dans le Compte Utilisateur.

4.4. Droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-28, 12° du Code de la consommation, l'Utilisateur ne peut exercer de droit de rétractation sur la location d'un Véhicule réservé à partir de l'Application. Toutefois, l'Utilisateur demeure libre de modifier sa réservation sans frais jusqu'à 5 minutes avant le début de celle-ci ou de l'annuler jusqu'à 1 heure avant le début de celle-ci, dans les conditions précisées aux articles 4.2 et 4.3 des présentes CGAU.

Article 5. MISE A DISPOSITION, PRISE EN MAIN ET RESTITUTION DU VEHICULE

5.1. Impossibilité de délivrer le Véhicule sélectionné

5.1.1. Dans le cas où, pour quelque raison que ce soit, Autopartage Lulu ne serait pas en mesure de mettre à disposition de l'Utilisateur le Véhicule qu'il a sélectionné dans le cadre de sa réservation, le Service Client en avertira l'Utilisateur le plus rapidement possible et fera ses meilleurs efforts pour lui proposer un autre Véhicule de même catégorie en remplacement du Véhicule initialement sélectionné. Dans ce cas, l'Utilisateur pourra choisir entre :

- (a) le remplacement par un autre Véhicule de même type ou, si aucun Véhicule de même type n'est disponible, le remplacement par un autre Véhicule, sans frais additionnel (et moyennant une réduction si le prix du Véhicule est inférieur) ;
- (b) L'annulation sans frais de sa réservation.

5.1.2. Un email confirmant les modifications convenues de la réservation sera envoyé à l'Utilisateur dès validation de son choix conformément aux options ci-dessus.

5.2. Mise à disposition et prise en main du Véhicule

5.2.1. Le Véhicule réservé est mis à disposition de l'Utilisateur à l'adresse et à l'emplacement spécifiés dans la réservation, et à partir de l'heure de départ prévue dans la réservation.

Pour commencer la location du Véhicule réservé, l'Utilisateur doit démarrer l'Application et s'authentifier sur son Compte Utilisateur.

5.2.2. Le Véhicule est mis à disposition avec un niveau de charge minimum de 60%.

Le service d'Autopartage Lulu s'engage à laisser un délai de soixante (60) minutes entre deux réservations afin de permettre la recharge du Véhicule entre deux locations. Chaque Utilisateur est tenu de respecter l'horaire de restitution indiqué dans sa réservation et de restituer le Véhicule avec un niveau de charge minimum tel que défini à au paragraphe 8.1.7 des présentes CGAU. Toutefois, si un Utilisateur restitue le Véhicule en retard ou ne respecte pas le niveau de charge minimum requis, le niveau de batterie disponible au moment de la mise à disposition du Véhicule peut s'en trouver affecté. Le service d'Autopartage Lulu ne saurait être tenue responsable dans une telle situation, pour autant que celle-ci ne résulte pas d'une faute directement imputable au service d'Autopartage Lulu. Si le niveau de charge est inférieur au niveau de charge minimum lorsque l'Utilisateur prend possession du Véhicule, l'Utilisateur peut alors résilier sans frais sa réservation.

5.3. Non-présentation / Récupération tardive

Si l'Utilisateur ne se présente pas pour récupérer le Véhicule et, en toute hypothèse, en cas de retard dans la récupération du Véhicule, la totalité de la réservation lui sera appliquée, sans que l'Utilisateur puisse prétendre à un remboursement, sauf si la non-présentation de l'Utilisateur est due à un cas de force majeure ou à une faute directement imputable à Autopartage Lulu.

5.4. Etat des lieux du Véhicule

5.4.1. Avant le démarrage du Véhicule, l'Utilisateur accède à un état des lieux initial du Véhicule. Il doit ensuite procéder à un nouvel état des lieux extérieur et intérieur en suivant les instructions données par l'Application :

- 1) L'Utilisateur doit d'abord noter de 1 à 5 l'état de propreté extérieure puis intérieure du Véhicule, sur l'Application. La note 5 signifie que le Véhicule est en très bon état de propreté. La note 1 signifie que le Véhicule est en très mauvais état de propreté.
- 2) S'il constate un défaut sur le véhicule, l'Utilisateur devra le signaler sur le schéma représentant son véhicule via l'application. Il pourra être tenu responsable des éventuels dommages constatés à l'issue de la période de location s'il utilise une photographie floue, dont le cadrage ne correspond pas aux instructions données par l'Application ou ne correspondant pas au Véhicule loué, ne permettant pas de confirmer que lesdits dommages étaient déjà présents lors de la mise à disposition du Véhicule (sans préjudice de la possibilité pour l'Utilisateur d'apporter la preuve contraire par tous autres moyens).
- 3) L'Utilisateur doit enfin signaler, via l'Application et avant le départ du Véhicule, toute réserve quant à l'état de propreté du Véhicule, l'existence de dommages ou éléments manquants parmi les Accessoires indispensables à la mise en circulation du Véhicule (attestation d'assurance, certificat d'immatriculation, formulaire de constat européen d'accident, manuel d'utilisation et guide utilisateur, kit de sécurité, câble de recharge, kit anti-crevaison et équipement de sécurité hivernal si le Véhicule est situé dans une zone visée par la loi Montagne). Lors de cette étape, l'Utilisateur accède à une liste des éventuels dommages déjà existants sur le Véhicule. En l'absence de réserves de la part de l'Utilisateur, le Véhicule sera réputé comporter uniquement les dommages déjà existants (sans préjudice de la possibilité pour l'Utilisateur d'apporter la preuve contraire par tous autres moyens).

5.4.2. L'Utilisateur doit également signaler via l'Application tout témoin d'alerte restant allumé une fois le Véhicule démarré, tout indice de fuite près du Véhicule, bruits suspects, défaut d'éclairage ou de signalisation, y compris si ces éléments surviennent pendant l'utilisation du Véhicule.

Article 6. UTILISATION DES VEHICULES

6.1. Règles générales d'utilisation

6.1.1. La mise à disposition du Véhicule est consentie exclusivement à l'Utilisateur qui s'engage à le conduire personnellement, à l'exclusion de tout autre conducteur. Le Véhicule ne peut être ni vendu, ni loué, ni prêté à un tiers.

6.1.2. L'Utilisateur s'engage à conduire le Véhicule (i) avec un permis de conduire valide, correspondant au type de Véhicule loué, et (ii) en conformité avec les lois et règlements applicables en France et notamment le Code de la route ainsi qu'avec toutes les lois et règlements en vigueur dans le(s) pays d'utilisation du Véhicule.

6.1.3. L'Utilisateur s'engage à utiliser le Véhicule et ses Accessoires avec soin et prudence, et conformément aux instructions du constructeur qui figurent dans le manuel d'utilisation du Véhicule et le guide utilisateur mis à disposition de l'Utilisateur dans le véhicule. En cas de perte d'un Accessoire qui serait dû exclusivement à une faute de l'Utilisateur, Autopartage Lulu pourra facturer des frais supplémentaires à l'Utilisateur tels que définis en Annexe 1.

6.1.4. L'Utilisateur s'engage à assurer l'usage, la direction et le contrôle du Véhicule, et ce de manière raisonnable. A cet effet, l'Utilisateur s'engage notamment à :

- ne pas conduire le Véhicule s'il est dans un état susceptible d'affecter sa vigilance ou son aptitude à la conduite du Véhicule, notamment sous l'influence de l'alcool, de stupéfiants, de drogues, ou de toute substance ou traitement médical ;
- préserver la sécurité et l'intégrité des passagers et des autres usagers de la voie publique ; et,
- ne pas désactiver les airbags à moins que cela soit rendu nécessaire par l'installation de dispositifs spécifiques au transport d'enfants (siège-auto, rehausseur, etc.) conformément aux préconisations du fabricant. Dans ce cas, les airbags devront impérativement être activés de nouveau lors de la restitution du Véhicule.

6.1.5. L'Utilisateur s'engage à faire un usage normal du Véhicule, en conformité avec sa destination. A cet effet, l'Utilisateur s'interdit notamment d'utiliser le Véhicule :

- à toutes fins illicites ;
- pour le transport de passagers et/ou des marchandises à titre commercial et/ou onéreux ;
- pour le transport d'enfants ou de bébés sans dispositif adéquat et correctement installé conformément aux instructions du fabricant ;
- pour remorquer ou pousser tout Véhicule, remorque ou tout autre objet (sauf autorisation expresse du service d'Autopartage Lulu ou du Pays du Lunévillois) ;
- pour le transport d'objets et d'équipements extérieurs, tels que les porte-vélos ou barres de toit ;
- en dehors des voies praticables ou adaptées aux Véhicules (et plus particulièrement pour les Véhicules électriques) ;
- pour le transport d'objets ou de substances qui, en raison de leur état ou de leur odeur, peuvent salir et/ou endommager le Véhicule et/ou retarder la possibilité de louer le Véhicule à nouveau (matières inflammables, corrosives, toxiques, explosives, etc.) ;
- pour participer à des courses automobiles, des rallyes ou toutes autres compétitions ainsi que pour leurs essais ;
- pour toute sous-location à titre gratuit ou onéreux ;

- pour l'apprentissage de la conduite ;
- pour pratiquer des essais ;
- pour le transport d'un nombre de passagers qui dépasse la capacité du Véhicule figurant sur sa carte grise, ou le transport de bagages ou d'autres objets qui pourrait entraîner la surcharge du Véhicule, en poids et/ou en volume ;
- pour transporter, dans les Véhicules utilitaires, des produits au-delà de la charge maximale autorisée, notamment dans les bennes disponibles sur certains Véhicules utilitaires ;
- pour le transport d'animaux autres que des animaux de compagnie.

6.1.6. Il est strictement interdit à l'Utilisateur et à tous les passagers de fumer et/ou de vapoter à bord du Véhicule.

6.1.7. Hors des périodes de conduite, l'Utilisateur est tenu de sécuriser (verrouillage complet y compris fermeture des fenêtres) et stationner le Véhicule dans des zones de stationnement autorisé.

6.1.8. Il est strictement interdit à l'Utilisateur de procéder à une quelconque intervention sur le Véhicule, de réparer, de modifier, de peindre ou de changer tout élément du Véhicule, en totalité ou en partie, sous réserve du changement de pneu rendu nécessaire du fait d'une crevaison auquel cas le pneu crevé devra être conservé dans le coffre du Véhicule. A défaut, l'Utilisateur pourra se voir facturer les frais engagés par Autopartage Lulu strictement nécessaires à la remise en état du Véhicule.

6.2. Règles spécifiques d'utilisation des Véhicules électriques

6.2.1. Les Véhicules électriques sont des Véhicules silencieux et ne sont donc pas entendus ou perçus par les autres usagers de la route ou piétons. L'Utilisateur doit donc conduire en conséquence et faire preuve d'une vigilance accrue à cet égard.

6.2.2. L'Utilisateur s'engage à respecter les instructions d'utilisation et de charge de la batterie incorporée dans le Véhicule électrique qui figurent dans le manuel d'utilisation du Véhicule et de sa batterie. La charge doit être effectuée sur des bornes prévues à cet effet au moyen du câble fourni dans le Véhicule.

6.2.3. L'Utilisateur peut recharger à ses frais le Véhicule sur toute borne de recharge appropriée hors du territoire du Pays du Lunévillois. En revanche, la recharge sur la borne indiquée dans la réservation, dédiée au Véhicule loué, ou sur toutes bornes du Pays du Lunévillois est incluse dans le tarif de location.

6.2.4. L'Utilisateur doit également prendre en compte les informations communiquées par le fabricant et/ou le fournisseur de batterie visant à optimiser l'usage de la batterie (température, type de charge, type de trajet, etc.).

6.2.5. L'Utilisateur est responsable des conséquences d'une utilisation de la batterie non conforme à sa destination, aux préconisations du constructeur ou aux dispositions légales ou contractuelles.

Article 7. FRAIS A LA CHARGE DE L'UTILISATEUR

7.1. Dépenses

L'Utilisateur est tenu de toutes les dépenses liées à son utilisation du Véhicule pendant la durée de la location (frais de stationnement, péages, recharge sur une borne autre que celle dédiée au Véhicule).

7.2. Infractions

7.2.1. L'Utilisateur est entièrement responsable de toutes sommes dues au titre des infractions au code de la route qu'il aurait commises dans le cadre de l'utilisation du Véhicule et est tenu au paiement de toute contravention, forfait post-stationnement (FPS), frais de mise en fourrière ou de remorquage qui résulteraient d'un stationnement non conforme.

7.2.2. Le cas échéant, et dans le respect de la réglementation en vigueur, le service d'Autopartage Lulu et/ou le Pays du Lunévillois pourra communiquer aux services administratifs et/ou judiciaires compétents les coordonnées de l'Utilisateur afin que lui soit adressée directement toute correspondance utile et notamment tout avis d'amende ou de contravention.

7.2.3. Des frais supplémentaires de gestion dont le montant est spécifié en Annexe 1 pourront être facturés à l'Utilisateur pour chaque infraction.

Article 8. RESTITUTION DU VEHICULE

8.1. Modalités de restitution

8.1.1. Le Véhicule doit être restitué à la date et à l'horaire convenus lors de la réservation.

8.1.2. Autopartage Lulu pourra prendre contact avec l'Utilisateur en cas de dépassement de la durée de location.

8.1.3. En cas de restitution du Véhicule postérieure à l'heure convenue lors de la réservation, et sauf si la restitution tardive est due à un cas de force majeure ou à une faute de la part d'Autopartage Lulu, l'Utilisateur se verra facturer des frais de retard dont le montant est précisé en Annexe 1 sauf si le retard est inférieur à quinze (15) minutes.

8.1.4. En cas de restitution anticipée du Véhicule, l'Utilisateur sera facturé de la durée totale de sa réservation du Véhicule.

8.1.5. Le Véhicule doit être restitué à l'emplacement désigné dans la confirmation de la réservation correspondant à la station de départ, correctement garé sur une place spécifiquement attribuée. Si l'emplacement désigné est bloqué par un autre Véhicule ou autrement inutilisable, l'Utilisateur doit prendre une photo et en informer sans délai le Service Client afin d'obtenir des instructions quant au nouvel emplacement où le Véhicule peut être stationné.

8.1.6. En cas de restitution du Véhicule par l'Utilisateur en dehors de son emplacement dédié et sans mettre en œuvre la procédure décrite au paragraphe 8.1.5, en dehors de tout cas de force majeure ou faute imputable à Autopartage Lulu, Autopartage Lulu ne pourra facturer des frais supplémentaires dont le montant est précisé en Annexe 1. Dans ce cas, l'Utilisateur sera également tenu au paiement de tous les frais (contravention, forfait post-stationnement (FPS), fourrière,

remorquage) qui résulteraient le cas échéant d'un stationnement non conforme au moment de la restitution du Véhicule.

8.1.7. Le Véhicule doit être branché sur la borne de recharge dédiée au Véhicule. L'Utilisateur doit restituer le Véhicule avec un niveau minimum de charge de la batterie de 2%. En cas de non-respect, des frais supplémentaires lui seront facturés, calculés conformément à l'Annexe 1, sauf en cas d'impossibilité non imputable à l'Utilisateur ou en cas de force majeure.

8.1.8. Sous peine de frais supplémentaires tels que décrits en Annexe 1 (sauf impossibilité non imputable à l'Utilisateur ou force majeure), lors de la restitution, l'Utilisateur doit s'assurer que :

- les airbags éventuellement désactivés pour des raisons de sécurité propres à des dispositifs spécifiques au transport d'enfants sont réactivés ;
- les portes sont verrouillées et les vitres fermées ;
- les phares et les lumières sont éteints.

8.2. Etat du Véhicule

8.2.1. Sous réserve des dommages ou éléments manquants signalés par l'Utilisateur avant le démarrage du Véhicule, l'Utilisateur s'engage à restituer le Véhicule en bon état, accompagné de tous ses Accessoires lesquels doivent être placés à leurs positions de stockage respectives.

8.2.2. En cas de restitution d'un Véhicule anormalement sale (miettes, mégots ou cendres de cigarettes, poils d'animaux, déchets, boue, sable, odeurs incommodantes, etc.), des frais de nettoyage seront facturés à l'Utilisateur conformément aux conditions tarifaires énoncées en Annexe 1. Ces frais tiennent compte du niveau de nettoyage requis au regard de l'état du Véhicule qu'Autopartage Lulu portera à la connaissance de l'Utilisateur par tous moyens appropriés.

8.2.3. A la fin de sa location, l'Utilisateur procède à un nouvel état des lieux intérieur et extérieur du Véhicule via l'Application, en suivant les instructions données par l'Application. L'Utilisateur pourra être tenu responsable des éventuels dommages constatés à l'issue de la période de location s'il utilise une photographie floue, dont le cadrage ne correspond pas aux instructions données par l'Application ou ne correspondant pas au Véhicule loué, ne permettant pas de confirmer que lesdits dommages n'étaient pas présents lors de la restitution du Véhicule, sauf preuve contraire pouvant être apportée par l'Utilisateur par tous moyens.

8.3. Fin de la location

8.3.1. Une fois l'état des lieux effectué, l'Utilisateur doit verrouiller les portes à l'aide de l'Application. Le verrouillage du Véhicule met fin à la location. L'Utilisateur doit aviser le Service Client sans délai s'il ne parvient pas à verrouiller le Véhicule.

8.3.2. Une fois ces étapes accomplies, un email de confirmation de fin de location est envoyé à l'Utilisateur.

Article 9. TARIFICATION / FACTURATION / PAIEMENT

9.1. Tarification

La location est facturée à l'Utilisateur sur la base de la durée de réservation à laquelle s'ajoutent les éventuels frais supplémentaires conformément aux conditions tarifaires figurant en Annexe 1.

9.2. Pré-autorisations de prélèvements bancaires

Vingt-quatre heures (24) avant le début de la location d'un Véhicule ou au moment de la réservation si celle-ci est effectuée moins de vingt-quatre (24) heures avant le début de la location, une pré-autorisation de prélèvement bancaire d'un montant de soixante (60) euros est effectuée sur la carte bancaire renseignée par l'Utilisateur. Ce montant de soixante (60) euros correspondant au dépôt de garantie forfaitaire, destiné à couvrir en tout ou partie le règlement des frais supplémentaires qui seraient chiffrés et facturés postérieurement à la fin de la location conformément aux présentes CGAU et selon le barème figurant en Annexe 1, ainsi que les éventuelles franchises d'assurance telles que figurant en Annexe 2.

9.2.1. L'Utilisateur est averti que la pré-autorisation visée ci-dessus peut affecter ses capacités de paiement.

9.2.2. A la fin de la location, le montant facturé, calculé selon les conditions fixées à l'article 9.1, est débité automatiquement, sur la même carte bancaire. Le montant correspondant au dépôt de garantie forfaitaire continue de faire l'objet d'une pré-autorisation pendant un délai de sept (7) jours à compter de la restitution du Véhicule.

9.3. Facturation

9.3.1. La facture correspondant au montant de la location est établie à l'issue de la location, après restitution du Véhicule par l'Utilisateur, sur la base des données recueillies à l'issue de la location par l'Application. La date et heure réelles de location du Véhicule y sont indiquées. L'Utilisateur reçoit sa facture par email, à l'adresse renseignée dans son Compte Utilisateur. Le prélèvement correspondant à la location est réalisé concomitamment à l'établissement de la facture.

9.3.2. L'Utilisateur a la possibilité de contester les données sur lesquelles la facture est basée. Pour ce faire, il doit en informer le Service Client par email ou téléphone sous soixante-douze (72) heures à compter de la réception de la facture, et adresser toute information et/ou document permettant de justifier des circonstances réelles de la location.

9.3.3. Les éventuels frais supplémentaires tels que définis en Annexe 1 feront l'objet d'une facturation et d'un prélèvement distincts. L'Utilisateur sera informé de l'application desdits frais supplémentaires au préalable. Il disposera alors d'un délai de dix (10) jours pour contester la nature et le montant des frais supplémentaires et apporter la preuve que le ou les manquements auquel les frais supplémentaires se rattachent ne sont pas dus à son fait, sa négligence ou la violation d'une de ses obligations contractuelles. Le prélèvement correspondant aux frais supplémentaires sera réalisé après l'expiration de ce délai.

9.4. Retard de paiement

9.4.1. Tout rejet de transaction par carte bancaire peut entraîner la suspension de l'accès de l'Utilisateur au Service jusqu'au paiement effectif des sommes dues à ce titre.

9.4.2. Dans ce cas, l'Utilisateur sera informé par email, à l'adresse indiquée dans son Compte Utilisateur, de la suspension de son accès au Service et sera invité à régulariser le paiement depuis son Compte Utilisateur.

9.4.3. A défaut de régularisation dans les sept (7) jours ouvrables suivant l'envoi de cet email, une mise en demeure sera adressée à l'Utilisateur par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse indiquée dans son Compte Utilisateur. Le paiement effectif et complet des sommes dues devra intervenir au plus tard trente (30) jours à compter de la réception de cette mise en demeure.

9.4.4. L'accès de l'Utilisateur au Service sera réactivé à réception du règlement complet des sommes dues. En l'absence de règlement dans ce délai, le service d'Autopartage Lulu et/ou le Pays du Lunévillois pourra résilier l'inscription de l'Utilisateur de plein droit dans les conditions énoncées au paragraphe 14.2.1, sans préjudice des éventuelles actions judiciaires qui pourraient être engagées par Autopartage Lulu à l'encontre de l'Utilisateur afin d'obtenir le recouvrement de sa créance ainsi que le versement d'éventuels dommages et intérêt.

Article 10. RESPONSABILITE

10.1. Responsabilité de l'Utilisateur

10.1.1. L'Utilisateur est responsable de ses effets personnels et de ceux de ses passagers, et doit veiller à les récupérer lors de la restitution du Véhicule. Le service d'Autopartage Lulu ne sera pas tenue responsable en cas de perte, dégradation ou vol, à quelque moment que ce soit, des effets personnels placés à l'intérieur du Véhicule pendant la durée de la location ou postérieurement à la fin de la location en cas d'oubli par l'Utilisateur à l'intérieur du Véhicule.

10.1.2. L'Utilisateur est responsable en cas de vol, perte ou tout autre dommage causé au Véhicule dû exclusivement à un manquement par l'Utilisateur aux conditions d'utilisation fixées dans les présentes CGAU.

10.1.3. L'Utilisateur ne saurait être tenu responsable en cas de vol, perte ou tout autre dommage causé au Véhicule résultant d'une faute imputable au service d'Autopartage Lulu ou à un tiers identifié.

10.1.4. En cas de sinistre, l'Utilisateur est tenu de s'acquitter des frais supplémentaires de gestion tels que définis en Annexe 1 aux CGAU.

10.2. Responsabilité du service d'Autopartage Lulu et du Pays du Lunévillois

10.2.1. Le service d'Autopartage Lulu et/ou le Pays du Lunévillois est responsable conformément aux dispositions légales dans le cas de dommages causés intentionnellement ou en cas de négligence grave de sa part. Aucune disposition des présentes CGAU n'est susceptible d'affecter les dispositions légales d'ordre public protégeant l'Utilisateur en sa qualité de consommateur ou d'exclure ou limiter toute responsabilité en cas de décès ou de blessures de l'Utilisateur survenant du fait de la négligence ou de manœuvres frauduleuses de la part du service d'Autopartage Lulu et/ou le Pays du Lunévillois.

10.2.2. Le service d'Autopartage Lulu et/ou le Pays du Lunévillois ne saurait être tenue responsable en cas de dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet à l'occasion de l'inscription de l'Utilisateur ou de son utilisation du Service, résultant notamment d'une interruption, d'un dysfonctionnement quel qu'il soit, d'une coupure de réseau, d'une suspension ou de toute autre cause extérieure, ainsi que de tout dommage matériel ou immatériel qui résulterait d'une quelconque façon de la connexion de l'Utilisateur à l'Application ou au Site Internet, lorsque de tels dommages ne sont pas dus à une faute directement imputable au service d'Autopartage Lulu et/ou le Pays du Lunévillois.

10.2.3. Le service d'Autopartage Lulu et/ou le Pays du Lunévillois fera ses meilleurs efforts pour permettre un accès ininterrompu au Service. Cependant, pour effectuer des opérations de maintenance ou de mise à jour nécessaires au bon fonctionnement de l'Application, Le service d'Autopartage Lulu pourra être amenée à suspendre temporairement l'accès au Service via l'Application. Le service d'Autopartage Lulu fera ses meilleurs efforts pour, au préalable, en tenir informés les Utilisateurs par tous moyens. Dans ce cas, l'Utilisateur pourra contacter le Service Client afin de commencer ou terminer une réservation ou pour toute autre demande relative à l'utilisation du Service.

10.2.4. L'Utilisateur reconnaît expressément que, conformément au droit commun, Le service d'Autopartage Lulu et/ou le Pays du Lunévillois ne pourra être tenue responsable du fait des éventuels dommages indirects de quelque nature que ce soit, tels que perte de chiffre d'affaires, de clientèle, de données ou toute autre perte immatérielle (y compris dans l'hypothèse où Le service d'Autopartage Lulu aurait été informé d'un tel risque par l'Utilisateur), résultant de l'utilisation du Service.

10.2.5. Aucune responsabilité ne saurait être encourue par Le service d'Autopartage Lulu e en cas d'impossibilité de prendre contact avec l'Utilisateur due à une absence de mise à jour par ce dernier des informations de contact figurant sur son Compte Utilisateur.

Article 11. ASSURANCE

11.1. Responsabilité civile

Le service d'Autopartage Lulu a souscrit une assurance en responsabilité civile qui couvre les dommages subis par des tiers résultant d'atteintes aux biens dans la réalisation desquels le Véhicule est impliqué ainsi que les dommages corporels des passagers transportés dans des conditions suffisantes de sécurité à l'intérieur du Véhicule selon les conditions définies en Annexe 2 au CGAU.

11.2. Dommages causés au Véhicule

11.2.1. L'Utilisateur est couvert à concurrence des dommages causés au Véhicule, déduction faite du montant de la franchise et sous réserve des exclusions de garanties prévues en Annexe 2 aux CGAU.

11.2.2. Si le montant des dommages est inférieur à celui de la franchise, la responsabilité de l'Utilisateur est limitée à ce montant.

11.2.3. Dans le cas où plusieurs événements successifs viendraient à se produire, une franchise sera appliquée pour chaque événement. En cas de dommages multiples résultant d'un seul événement, une seule franchise sera appliquée.

11.2.4. Dans tous les cas, le montant de la franchise sera remboursé à l'Utilisateur si le recours exercé à l'encontre d'un tiers responsable permet de recouvrer l'intégralité de ces frais.

11.2.5. Cette garantie pourra faire l'objet d'une déchéance en cas de conduite du Véhicule sous l'emprise d'un état alcoolique ou narcotique ou de somnolence. Dans ce cas, l'Utilisateur sera tenu de réparer le préjudice subi par Le service d'Autopartage Lulu et/ou le Pays du Lunévillois et non pris en charge par l'assurance. Cela inclut, non limitativement, tous les frais relatifs à la remise en état du Véhicule, la perte de valeur du Véhicule, une indemnité d'immobilisation du Véhicule, et les frais de remorquage. En tout état de cause, l'assureur sera en droit d'engager tout recours contre l'Utilisateur dans les cas où ce dernier serait déchu des garanties dont il bénéficie. La déchéance ne s'applique pas à l'assurance en responsabilité civile visée au paragraphe 11.1.

Article 12. VOL, INCENDIE, ACCIDENT

12.1. Vol

12.1.1. En cas de vol du Véhicule, l'Utilisateur en informera le Service Client dans un délai maximum de vingt-quatre (24) heures à compter de la découverte du vol afin que le Service Client puisse procéder aux déclarations nécessaires auprès de son assureur dans le délai de deux (2) jours ouvrés prévu par l'article L. 113-2, 4° du code des assurances.

12.1.2. L'Utilisateur s'engage également à :

- déclarer le vol auprès des autorités de police ou de la gendarmerie dans les quarante-huit (48) heures suivant la découverte du vol et adresser au Service Client le récépissé de déclaration ;
- restituer au service d'Autopartage Lulu la carte grise et les papiers du Véhicule, sauf si ces éléments ont également fait l'objet du vol.

12.1.3. En cas de faute ou de négligence de l'Utilisateur, l'Utilisateur pourra être tenu d'indemniser Agilauto Partage du préjudice en découlant directement selon le droit commun.

12.2. Incendie

12.2.1. En cas d'incendie du Véhicule, l'Utilisateur s'engage à en informer le Service Client dans un délai maximum de vingt-quatre (24) heures à compter de la découverte de l'incendie.

12.2.2. L'Utilisateur doit restituer la carte grise et les papiers du Véhicule au service d'Autopartage Lulu et/ou le Pays du Lunévillois sauf si ces éléments ont également fait l'objet de l'incendie.

12.2.3. L'Utilisateur demeure seul responsable des conséquences de l'incendie du Véhicule s'agissant des vêtements et objets transportés dans le Véhicule, à l'exclusion de la détérioration des vêtements des personnes transportées lorsque celle-ci est l'accessoire d'un accident corporel.

12.2.4. En cas de faute ou de négligence de l'Utilisateur, l'Utilisateur pourra être tenu d'indemniser le service d'Autopartage Lulu du préjudice en découlant directement selon le droit commun.

12.3. Accident

12.3.1. En cas d'accident, l'Utilisateur a la possibilité d'appeler le service d'assistance de l'assureur du Véhicule dont le numéro de téléphone est disponible sur la vignette d'assurance et dans le guide utilisateur qui figurent dans le Véhicule.

12.3.2. En cas de panne ou d'accident immobilisant le Véhicule, la facturation de la location prendra fin dès la prise de contact par l'Utilisateur avec le Service Client. Le Service Client pourra, suivant la situation, proposer une solution à l'Utilisateur afin que celui-ci puisse poursuivre son trajet jusqu'à la station de départ du Véhicule.

12.3.3. Dans le cas où l'intervention d'un dépanneur est requise, l'Utilisateur est tenu de sécuriser le Véhicule et de rester à proximité de celui-ci jusqu'à l'arrivée du dépanneur.

12.3.4. L'Utilisateur dont l'état physique le permet s'engage à :

- (a) si la responsabilité d'un tiers doit être établie ou si une personne est blessée au cours de l'accident, informer les autorités de police ou de gendarmerie des circonstances de l'accident, des personnes impliquées et des témoins le cas échéant ;
- (b) rédiger un constat amiable expliquant les circonstances de l'accident, même si aucun tiers n'est impliqué, et le faire signer par l'ensemble des parties le cas échéant. En cas de mauvaise rédaction ou de rédaction incomplète du constat amiable causant de ce fait un préjudice au service d'Autopartage Lulu, le service d'Autopartage Lulu se réserve le droit de se retourner contre l'Utilisateur ;
- (c) déclarer le sinistre au Service Client dans un délai de soixante-douze (72) heures à compter de la découverte du sinistre afin que le Service Client puisse procéder aux déclarations nécessaires auprès de son assureur dans le délai de cinq (5) jours ouvrés prévu par l'article L. 113-2, 4° du code des assurances. Cette déclaration doit comporter les circonstances, la date, l'heure et le lieu du sinistre, la nature des dommages, et, lorsque cela est possible, l'identification des véhicules en cause, les noms et adresses des conducteurs concernés et des témoins, les coordonnées des compagnies d'assurances et des numéros de police. L'Utilisateur doit joindre à cette déclaration une copie du constat amiable d'accident automobile. Le cas échéant, l'Utilisateur doit également joindre à cette déclaration une copie du rapport de police ou de gendarmerie ou communiquer au Service Client les coordonnées du service de police ou de gendarmerie qui seraient intervenues. L'Utilisateur s'engage à collaborer et à fournir le maximum d'informations relatives au sinistre au Service Client ainsi qu'à l'assureur du Véhicule et aux autorités compétentes le cas échéant.

12.3.5. Toute aggravation des dommages causés par l'accident, qui résulterait directement et exclusivement d'une faute ou d'une négligence de l'Utilisateur, pourra engager la responsabilité de l'Utilisateur qui sera tenu d'en réparer les éventuelles conséquences dommageables.

12.3.6. En cas de dégâts causés aux parties « haut de caisse », « bas de caisse » ou « soubassement » du Véhicule, les frais de remise en état resteront à la charge de l'Utilisateur dans leur intégralité si les dommages sont dus à une mauvaise appréciation par l'Utilisateur du gabarit du Véhicule dans la limite des frais engagés par Le service d'Autopartage Lulu et non pris en charge par son assurance.

12.3.7. En cas de crevaison ou de bris de glace, les frais de remise en état ou de remplacement resteront à la charge de l'Utilisateur dans leur intégralité sauf si la crevaison ou le bris de glace est dû

à un cas de force majeure ou à une faute directement imputable au service d'Autopartage Lulu. Le montant engagé lui sera remboursé si le recours exercé à l'initiative et aux frais du service d'Autopartage Lulu à l'encontre d'un tiers responsable permet de recouvrer l'intégralité de ces frais.

12.3.8. Dans l'hypothèse où l'usage du Véhicule par l'Utilisateur serait rendu impossible du fait d'un accident non imputable à l'Utilisateur, il sera mis fin automatiquement à la location en cours à compter du moment de l'immobilisation.

Article 13. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES ET POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

Pour la fourniture du Service, Le service d'Autopartage Lulu traite et collecte des données à caractère personnel concernant l'Utilisateur en qualité de Responsable de traitement. Ces données sont traitées à des fins de traitement de l'Abonnement de l'Utilisateur et au traitement de la réservation et de la location d'un Véhicule. Elles peuvent être également traitées pour permettre au Responsable de traitement de respecter ses obligations légales (telles que la lutte contre le blanchiment et financement du terrorisme) ou encore dans son intérêt légitime. Pour en savoir plus sur ces traitements et sur ses droits RGPD (par exemple droits d'accès, suppression, opposition ou rectification), l'Utilisateur doit se reporter à la Politique de confidentialité disponible depuis l'application Autopartage Lulu.

Article 14. RESILIATION DE L'INSCRIPTION

14.1. Résiliation par l'Utilisateur

14.1.1. L'Utilisateur peut mettre fin à son inscription à tout moment et ce sans motifs.

14.1.2. Toutefois, pour pouvoir mettre fin à son inscription, l'Utilisateur doit s'assurer qu'aucune réservation n'est en cours ou à venir. Si une réservation est en cours, l'Utilisateur pourra mettre fin à son inscription à compter de la restitution du Véhicule dans les conditions décrites à l'Article 8 des CGAU. Si une réservation est à venir, l'Utilisateur devra procéder à son annulation dans les conditions décrites à l'Article 4.3 des CGAU afin de pouvoir mettre fin à son inscription. L'Utilisateur peut en toute hypothèse contacter le Service Client afin d'obtenir de l'aide dans le cadre de la résiliation de son inscription.

14.1.3. Pour mettre fin à son inscription, l'Utilisateur peut contacter le Service Client par email à l'adresse lulu@agilautopartagepro-ca.fr ou se rendre sur son Compte Utilisateur dans la rubrique « Mon profil » puis « Suppression du profil ».

14.1.4. En cas de résiliation via l'Application, il sera mis fin à l'inscription de l'Utilisateur de façon automatique et sans délai. En cas de demande de résiliation par email, le Service d'Autopartage Lulu procédera à la résiliation de l'inscription de l'Utilisateur dans les meilleurs délais et au plus tard sous dix (10) jours ouvrés à compter de l'envoi de l'email de demande de résiliation.

14.1.5. L'Utilisateur demeurera tenu au paiement de toute somme qui serait due au Service d'Autopartage Lulu au titre de l'utilisation du Service préalablement à la résiliation de son inscription, y compris tous frais supplémentaires. L'Utilisateur sera également responsable du paiement de toutes les dépenses engagées et de toutes les sommes dues au titre des infractions au code de la route dans le cadre de l'utilisation du Service préalablement à la résiliation de son inscription.

14.2. Résiliation par le Service d'Autopartage Lulu et/ou le Pays du Lunévillois

14.2.1. Le service d'Autopartage Lulu et/ou le Pays du Lunévillois pourra résilier de plein droit l'inscription de l'Utilisateur au Service, par l'envoi d'un email ou d'un courrier aux adresses renseignées sur le Compte Utilisateur indiquant la date effective de la résiliation, dans les cas suivants :

- (a) non-paiement par l'Utilisateur de toute somme due au service d'Autopartage Lulu au titre d'une réservation dans les trente (30) jours après l'envoi d'une mise en demeure conformément à l'Article 9.4 des CGAU ;
- (b) fourniture par l'Utilisateur de fausses informations ou de copies falsifiées des documents demandés dans le cadre de l'inscription au Service ;
- (c) absence de déclaration d'un événement ou d'une modification dans la situation personnelle de l'Utilisateur affectant le respect par ce dernier des conditions d'éligibilité mentionnées au paragraphe 3.1 des CGAU ;
- (d) utilisation d'un Véhicule non-conforme à l'article 6.1.5 des CGAU ;
- (e) survenance d'un accident impliquant le Véhicule loué par l'Utilisateur au titre duquel l'Utilisateur est déclaré responsable, y compris partiellement ;
- (f) vol ou détérioration volontaire d'un Véhicule et/ou de ses Accessoires par l'Utilisateur.

14.2.2. La résiliation entraînera l'annulation de toute réservation de Véhicule à venir après la date de résiliation. Si une location est en cours au jour de la résiliation, l'Utilisateur devra restituer au service d'Autopartage Lulu et/ou le Pays du Lunévillois le Véhicule et ses Accessoires au plus tard à la date effective de la résiliation.

14.2.3. Le service d'Autopartage Lulu remboursera à l'Utilisateur le cas échéant toutes sommes déjà encaissées au titre des locations annulées. Les réservations validées par l'Utilisateur préalablement à la date de résiliation mais non encore commencées au jour de la résiliation ne seront pas facturées par le Service d'autopartage Lulu.

14.2.4. L'Utilisateur demeurera tenu au paiement de toute somme qui serait due au Service d'Autopartage Lulu au titre de l'utilisation du Service antérieurement à la résiliation, y compris tous frais supplémentaires.

Article 15. DISPOSITIONS DIVERSES

15.1. Cession

Les droits accordés à l'Utilisateur, en vertu des présentes CGAU ne sont pas cessibles ni transférables, en tout ou partie. Toute tentative de transférer le bénéfice de son inscription au Service par l'Utilisateur à un tiers resterait nulle et sans effet.

15.2. Notifications et communications

Toutes les notifications ou autres communications adressées par l'Utilisateur au Service Client doivent être faites par écrit et envoyées par email à l'adresse suivante : lulu@agilautopartagepro-ca.fr ou par

courrier recommandé à l'adresse suivante : Service Autopartage Lulu, 1 rue Victor Basch, Massy 91300
API EU4.4

15.3. Nullité

Si l'une quelconque des stipulations des CGAU devait être nulle ou inapplicable en tout ou partie, la validité des autres stipulations des CGAU n'en sera pas affectée pour autant que la clause nulle ou inapplicable n'est pas une clause essentielle des CGAU.

15.4. Force majeure

15.4.1. L'Utilisateur et le Service d'Autopartage Lulu et/ou le Pays du Lunévillois ne seront pas responsables de l'inexécution de leurs obligations en cas de survenance d'un événement de force majeure, défini conformément à l'article 1218 du Code civil comme tout événement imprévisible et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, rendant impossible l'exécution des obligations contenues dans les présentes CGAU.

15.4.2. En cas de survenance d'un cas de force majeure, l'exécution des obligations est suspendue jusqu'à la disparition, l'extinction ou la cessation de l'événement de force majeure. Le Service d'Autopartage Lulu (via le Service Client) et l'Utilisateur se rapprocheront afin de convenir d'une modification ou de l'annulation des éventuelles réservations en cours.

15.5. Langue

Les présentes CGAU sont rédigées en langue française.

Article 16. DROIT APPLICABLE

Les présentes CGAU sont soumises à la loi française.

Article 17. REGLEMENT DES LITIGES ET MEDIATION

17.1. Service Client

En cas de litige, Autopartage Lulu invite l'Utilisateur à contacter le Service Client préalablement afin de tenter de résoudre à l'amiable le litige susceptible de les opposer.

17.2. Médiateur de la consommation

17.2.1. Si aucune solution n'a pu être trouvée avec le Service Client, l'Utilisateur peut, conformément à l'article L.612-1 du Code de la consommation, recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige à condition que (i) sa demande ne soit pas manifestement infondée ou abusive et (ii) qu'elle soit introduite dans un délai inférieur à un (1) an à compter de la réclamation adressée au Service Client.

17.2.2. Autopartage Lulu adhère aux services du médiateur de la consommation de Mobilians. Toute demande de médiation pourra être adressée au médiateur :

- soit par courrier postal, à l'adresse suivante : Monsieur le Médiateur de Mobilians, 43 bis route de Vaugirard - CS 80016 - 92197 Meudon CEDEX ;
- soit par courriel à l'adresse suivante : mediateur@mediateur-mobilians.fr ;

- soit via le site internet <https://www.mediateur-mobilians.fr>.

17.2.3. Si l'Utilisateur réside au sein de l'Union Européenne, il a également la possibilité de recourir à une plateforme européenne de règlement des litiges en ligne mise à la disposition de tous les citoyens européens par la Commission européenne en utilisant le lien suivant <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Annexe 1

Conditions tarifaires de location de Véhicules et frais supplémentaires

1) TARIF DE LOCATION

Le tarif de location comprend :

- les garanties d'assurance telles que prévues en Annexe 2 ;
- la charge du Véhicule depuis la borne qui lui est dédiée, telle qu'indiquée dans la réservation ;
- l'assistance technique 24h/24, en cas d'immobilisation consécutive à une panne, un accident ou un incendie, en dehors de toute immobilisation consécutive à un déchargement de la batterie de traction et/ou à la crevaisson des pneumatiques ;
- le kilométrage illimité ;
- le stationnement du Véhicule dans son emplacement dédié à la station de départ ;
- l'accès à l'Application.

Tout ce qui n'est pas expressément inclus dans le tarif de location fait l'objet d'une facturation distincte.

(a) Prix au kilomètre

Le prix de la location est calculé en fonction de la distance d'utilisation du Véhicule, sur la base d'un prix de 0,05 € TTC par kilomètre.

(b) Prix à l'heure (TTC)

Durée réservation	Tarif abonné Formule Confort	Tarif collectivité Formule partenaire
0h30	1,50€	0,90 €
1h	3,00€	1,80 €
1h30	3,50€	2,00 €
2h	4,00€	2,20 €
2h30	4,50€	2,40 €
3h	5,00€	2,60 €
3h30	6,50€	3,00 €
4h	8,00€	3,40 €
4h30	9,00€	3,80 €
5h	10,00€	4,20 €
5h30	11,00€	4,60 €
6h	12,00€	5,00 €
6h30	14,50€	5,80 €
7h	17,00€	6,60 €
7h30	18,50€	7,20 €
8h	20,00€	7,80 €
8h30	21,50€	8,40 €
9h	23,00€	9,00 €
9h30	25,50€	9,80 €
10h	28,00€	10,60 €
10h30	30,00€	11,40 €

11h	32,00€	12,20 €
11h30	34,00€	13,00 €
12h	36,00€	13,80 €
12h30	38,00€	14,60 €
Heure supplémentaire (dans la limite de 24h consécutives)	+ 7,00€	+ 1,8€

(c) Codes promotionnels

L'Utilisateur peut bénéficier de codes promotionnels qu'il saisit lors de la souscription, et qui lui permettent d'obtenir une réduction sur le montant total de la location. Leur utilisation est soumise à des conditions qui seront le cas échéant précisées pour chaque code promotionnel.

2) FRAIS SUPPLEMENTAIRES (TTC)

Annulation tardive d'une réservation	Moins de 60 minutes avant le début de la réservation : 4€ de pénalité
<u>Retard à la restitution</u> du véhicule supérieur à 15 minutes et/ou <u>dépassement du forfait</u> sélectionné lors de la réservation de plus de 15 minutes	Retard entre 0 et 15 minutes : 0€ Retard entre 16 et 60 minutes : 10€ Retard entre 61 et 120 minutes : 20€ Retard entre 121 et 180 minutes : 30€ Retard entre 181 et 240 minutes : 40€ A partir de 240 minutes : 50€
Utilisation du Véhicule électrique <u>non conforme aux instructions d'utilisation et de charge</u> figurant dans le manuel d'utilisation ou le guide utilisateur du Véhicule	Eventuels frais de remorquage, d'assistance, de remise en état du Véhicule et/ou des Accessoires, sur justificatifs
<u>Infraction</u> au code de la route ou stationnement du Véhicule sur un emplacement non autorisé ou sur un emplacement payant pour lequel les frais de stationnement ne sont pas acquittés, y compris lors de la restitution du Véhicule	Montant de la contravention, de l'amende ou du forfait post-stationnement
<u>Traitement</u> par Autopartage Lulu <u>des infractions</u> commises par l'Utilisateur dans le cadre de l'utilisation ou lors de la restitution du Véhicule (contravention, amende, forfait post-stationnement)	Pénalité forfaitaire de 30 € TTC par infraction (en complément du coût de l'infraction supporté par l'Utilisateur)
Perte de la copie de la <u>carte grise</u> , du <u>certificat d'assurance</u> , du <u>manuel d'utilisation</u> ou du <u>guide utilisateur</u>	Pénalité forfaitaire de 10 € TTC par document perdu
Perte d'un élément du <u>kit anti-crevaison</u>	Coût de remplacement du kit anti-crevaison (sur justificatifs) + pénalité forfaitaire de 30 € TTC
Perte d'un élément du <u>kit de sécurité</u>	Pénalité forfaitaire de 50 € TTC par élément perdu
Perte du <u>câble de recharge</u>	Coût de remplacement du câble de recharge (sur justificatifs) + pénalité forfaitaire de 30 € TTC
<u>Dégradation</u> ou <u>destruction</u> d'un élément intérieur du Véhicule	Frais nécessaires à la remise en état du Véhicule (sur justificatifs)
<u>Intervention</u> sur le Véhicule (en dehors du changement de pneu nécessaire)	Frais nécessaires à la remise en état du Véhicule (sur justificatifs)
Non-restitution du Véhicule dans <u>l'emplacement désigné</u> lors de la réservation (en dehors des cas où l'emplacement n'est pas disponible, sous réserve du respect par l'Utilisateur de la procédure décrite au paragraphe 8.1.5 des CGAU)	Pénalité forfaitaire de 120 € TTC
<u>Nettoyage Niveau 1</u> : le Véhicule est restitué dans un état de salissure non dû aux conditions météorologiques mais à un usage anormal par l'Utilisateur, et nécessitant un nettoyage extérieur à l'eau et au savon pour éliminer la saleté, la poussière et les taches de la carrosserie et/ou un nettoyage intérieur afin d'éliminer les miettes, la poussière et les débris des tapis, des sièges, des espaces de rangement, des surfaces intérieures (tableau de bord, panneaux de porte et volant)	Pénalité forfaitaire de 60 € TTC
<u>Nettoyage Niveau 2</u> : le Véhicule est restitué dans un état de salissure important le rendant impropre à la location et nécessitant un lavage en profondeur du Véhicule avec des produits de nettoyage spécialisés pour éliminer la saleté incrustée, les taches tenaces et les résidus de route difficiles à enlever (extérieur, jantes, tapis de sol, sièges, surfaces et/ou vitres intérieures ou extérieures)	Pénalité forfaitaire de 150 € TTC

<u>Charge</u> du Véhicule inférieure à 2% lors de la restitution	Pénalité forfaitaire de 10 € TTC
<u>Airbags</u> non réactivés lors de la restitution	Pénalité forfaitaire de 10 € TTC
<u>Vitres</u> non fermées lors de la restitution	Pénalité forfaitaire de 10 € TTC + coûts des dommages éventuels (sur justificatifs)
<u>Feux ou plafonnier</u> non éteint(s) lors de la restitution	Pénalité forfaitaire de 15 € TTC par feu non éteint
<u>Véhicule non branché</u> sur la borne de recharge lors de sa restitution	Pénalité forfaitaire de 15 € TTC
<u>Clé non remise</u> en place lors de la restitution	Pénalité forfaitaire de 10 € TTC
<u>Véhicule non verrouillé</u> lors de la restitution	Pénalité forfaitaire de 10 € TTC

Annexe 2 **Police d'assurance**

PACIFICA

Autoportage Lulu a souscrit une police d'assurance *FORMULE TOUS RISQUES INITIALE* avec option *Assistance+* auprès de la société Pacifica.

Qu'est-ce qui est sous garantie ?

Garantie souscrites	Limite de la garantie par sinistre
Responsabilité Civile	• Dommages matériels et immatériels : plafond de 100 000 000 € et sans franchise • Dommages corporels : illimitée
Sauvegarde des droits	Plafond de 4 000 € et sans franchise
Protection corporelle du conducteur	• Plafond de 1 000 000 € • Sans seuil d'invalidité ni franchise
Catastrophe naturelle et Attentat matériel (sous réserve d'acquisition)	Franchise déterminée par arrêté interministériel
Assistance au véhicule toutes causes avec véhicule de remplacement	• Plafond 200 € pour dépannage-remorquage. • Franchise 25 km en cas de panne
Assistance aux personnes	Franchise 50 km
Bris de glace	Sans franchise
Incendie, vol, vandalisme, tempête	Franchise 1 000 €
Dommages accidentels	Franchise 1 000 €
Marchandises et matériels transportés	Sans Franchise

Qu'est-ce qui n'est pas sous garantie ?

Ne sont pas couverts les dommages suivants :

- les dommages causés intentionnellement par l'Utilisateur ;
- les dommages survenus lorsque l'Utilisateur est sous l'emprise d'un état alcoolique, ou a fait usage de stupéfiants, ou refuse de se soumettre à un dépistage d'alcoolémie ;
- les dommages survenus lorsque l'Utilisateur n'a pas l'âge requis ou n'est pas titulaire des permis en état de validité exigés pour la conduite du Véhicule ;

Le non-verrouillage de tous les accès du Véhicule lorsque l'Utilisateur quitte le Véhicule entraîne :

- pour la garantie Vol et Vandalisme, une non-prise en charge de l'indemnisation ;
- pour la garantie Marchandises et Matériels transportés, une prise en charge à hauteur de 70 % du montant de l'indemnité.