

# Conditions générales d'utilisation et de service de la plateforme

## Préambule

Les présentes conditions générales d'utilisation sont conclues entre :

- le gérant du site internet, ci-après désigné « l'Éditeur »,
- toute personne souhaitant accéder au site et à ses services, ci-après appelé « l'Utilisateur »
- Le site MALOVELYCAR, le logiciel FLEETEE et l'application mobile FLEETEE CHECK, ci-après désignés ensemble « la plateforme ».

## Article 1 - Principes

Les présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet l'encadrement juridique de l'utilisation de la plateforme et de ses services.

Le site Internet [www.maloveleycar.com](http://www.maloveleycar.com) est un service de :

- La société THECARSOCIETY
- située 8 ter boulevard bourceron, 95100 Argenteuil , FRANCE
- adresse URL du site : <https://www.maloveleycar.com>
- e-mail: [contact@thecarsociety.fr](mailto:contact@thecarsociety.fr)
- numéro de téléphone: 07 82 29 39 50

Les conditions générales d'utilisation doivent être acceptées par tout Utilisateur, et son accès au site vaut acceptation de ces conditions.

## Article 2 - Evolution et durée des CGU

Les présentes conditions générales d'utilisation sont conclues pour une durée indéterminée. Le contrat produit ses effets à l'égard de l'Utilisateur à compter du début de l'utilisation du service.

Le site MALOVELYCAR se réserve le droit de modifier les clauses de ces conditions générales d'utilisation à tout moment et sans justification.

## Article 3 - Accès au site

Tout Utilisateur ayant accès à internet peut accéder gratuitement et depuis n'importe où au site MALOVELYCAR. Les frais supportés par l'Utilisateur pour y accéder (connexion internet, matériel informatique, etc.) ne sont pas à la charge de l'Éditeur.

Le site et ses différents services peuvent être interrompus ou suspendus par l'Éditeur, notamment à l'occasion d'une maintenance, sans obligation de préavis ou de justification.

L'Utilisateur du site a accès aux services suivants : La réservation d'un véhicule en autopartage appartenant à un particulier.

## Article 4 - Vérification d'Identité

### 1. Nécessité de la Vérification

Pour garantir la sécurité et la confiance au sein de la communauté, tous les utilisateurs doivent passer par un processus de vérification d'identité. Cette étape est essentielle pour valider l'authenticité des informations fournies par les utilisateurs et pour prévenir les fraudes.

### 2. Documents Requis

Les utilisateurs devront fournir les documents suivants :

- **Pièce d'identité valide** : Carte d'identité ou passeport.
- **Justificatif de domicile** : Facture de services publics, relevé bancaire ou tout autre document officiel attestant de l'adresse de résidence datant de moins de 3 mois.
- **Permis de conduire valide.**

### 3. Procédure de Vérification

La procédure de vérification comprend les étapes suivantes :

- **Soumission des documents** : Les utilisateurs doivent télécharger des copies claires et lisibles des documents requis sur la plateforme.
- **Vérification par l'équipe** : Une équipe dédiée examinera les documents soumis pour confirmer leur authenticité et leur conformité.
- **Notification de validation** : Les utilisateurs seront informés de l'issue de la vérification par e-mail. En cas de problème ou de documents insuffisants, ils seront invités à soumettre des documents supplémentaires ou des explications.

### 4. Sécurité des Données

La plateforme s'engage à protéger les informations personnelles des utilisateurs. Toutes les données soumises lors de la vérification d'identité seront traitées de manière confidentielle et sécurisée, conformément à la politique de confidentialité et aux lois en vigueur.

### 5. Conséquences de la Non-Vérification

Les utilisateurs qui ne complètent pas le processus de vérification d'identité pourront se voir restreindre l'accès à certaines fonctionnalités de la plateforme, voire être suspendus jusqu'à ce que la vérification soit achevée.

## Article 5 - Déroulement d'une Location

### 1. Réservation

Le processus de réservation commence sur la plateforme. Le locataire choisit un véhicule disponible à la date souhaitée et confirme sa réservation. Le locataire doit fournir une méthode de paiement valide pour que la réservation soit prise en compte.

### 2. Confirmation

Une fois la réservation effectuée, le propriétaire du véhicule reçoit une notification et doit confirmer la disponibilité du véhicule. Le locataire reçoit alors une confirmation de la réservation par e-mail, accompagnée des détails nécessaires pour la prise en charge du véhicule.

### 3. Prise en charge du véhicule

Le locataire se rend au lieu convenu pour récupérer le véhicule. Une inspection visuelle est réalisée en présence du propriétaire pour noter l'état du véhicule. Les deux parties doivent signer un état des lieux avant de remettre les clés au locataire.

### 4. Utilisation du véhicule

Pendant la période de location, le locataire est responsable du véhicule et doit respecter toutes les conditions d'utilisation stipulées par la plateforme et le propriétaire. Le locataire doit notamment respecter les limitations de kilométrage, les règles de conduite et les restrictions sur l'utilisation du véhicule.

### 5. Restitution du véhicule

À la fin de la période de location, le locataire retourne le véhicule au lieu convenu. Une nouvelle inspection visuelle est effectuée pour comparer l'état du véhicule à celui noté lors de la prise en charge. Le propriétaire et le locataire doivent signer un état des lieux de retour.

### 6. Évaluation finale et ajustements

Le propriétaire soumet un rapport final à la plateforme pour évaluer la location. Si des frais supplémentaires sont nécessaires (par exemple, pour des dommages ou des dépassements de kilométrage), ceux-ci seront facturés au locataire conformément aux conditions définies dans le contrat de location.

## Article 6 - Gestion des Paiements et Pré-Autorisation

### Procédures de Paiement

Tous les paiements relatifs à la location de véhicules doivent être effectués via la plateforme. Les locataires sont tenus de fournir une méthode de paiement valide avant de confirmer une réservation. Les frais de location seront débités automatiquement à la date de début de la location.

### Pré-Autorisation

Pour garantir le paiement et couvrir les éventuels frais supplémentaires, une pré-autorisation de la carte de paiement du locataire peut être effectuée avant le début de la location. Le montant de cette pré-autorisation sera déterminé en fonction de divers facteurs tels que la durée de la location et le type de véhicule.

### Libération de la Pré-Autorisation

La pré-autorisation sera libérée après la fin de la période de location, à condition qu'aucun frais supplémentaire ne soit appliqué. Si des frais supplémentaires sont nécessaires (par exemple, pour des dommages au véhicule ou des dépassements de kilométrage), le montant correspondant sera débité de la carte de paiement du locataire avant la libération du solde de la pré-autorisation.

### Frais Supplémentaires

Les frais supplémentaires peuvent inclure, mais ne se limitent pas à, des frais pour dommages, des frais de nettoyage, des contraventions non payées ou des frais de retard. Le locataire sera informé de tout montant supplémentaire débité via l'adresse e-mail fournie lors de l'inscription.

### Méthodes de Paiement Acceptées

La plateforme accepte diverses méthodes de paiement, y compris les cartes de crédit et de débit les plus courantes. Toutes les transactions sont sécurisées et chiffrées pour garantir la protection des données des utilisateurs.

## Article 7 - Annulation d'une Location

### 1. Conditions d'Annulation

Les conditions d'annulation varient en fonction de la politique d'annulation choisie par le propriétaire du véhicule. Il est important de lire attentivement les termes spécifiques avant de confirmer une réservation.

### 2. Annulation par le Locataire

- **Annulation à l'avance** : Si le locataire annule la réservation un certain nombre de jours avant le début de la période de location (par exemple, 48 heures), aucun frais d'annulation ne sera appliqué et un remboursement complet sera accordé.
- **Annulation tardive** : Si le locataire annule la réservation moins de 48 heures avant le début de la période de location, des frais d'annulation peuvent être appliqués. Ces frais varient en fonction de la politique d'annulation du propriétaire, mais peuvent représenter jusqu'à 50 % du montant de la location.

### 3. Annulation par le Propriétaire

- **Annulation à l'avance** : Le propriétaire peut annuler une réservation en avertissant le locataire suffisamment à l'avance (par exemple, 48 heures) sans encourir de pénalité. Le locataire sera alors intégralement remboursé.
- **Annulation tardive** : Si le propriétaire annule la réservation moins de 48 heures avant le début de la période de location, des pénalités peuvent être appliquées, et le locataire recevra un remboursement complet plus une compensation supplémentaire.

### 4. Cas de Force Majeur

En cas de force majeure (catastrophes naturelles, urgences sanitaires, etc.), les parties peuvent annuler la réservation sans pénalités. Chaque situation sera évaluée individuellement pour déterminer les conditions de remboursement appropriées.

### 5. Procédure d'Annulation

Pour annuler une réservation, le locataire ou le propriétaire doit suivre les étapes suivantes :

- **Accéder à la réservation** sur la plateforme.
- **Sélectionner l'option d'annulation** et suivre les instructions.
- **Confirmer l'annulation** et attendre la confirmation par courriel.

## 6. Remboursements

Les remboursements seront traités dans un délai de 5 à 10 jour ouvrable après la confirmation de l'annulation. Le montant remboursé dépendra des conditions d'annulation applicables à la réservation.

## Article 8 - Ajustements à la Fin de la Location

Attention, tout locataire est responsable du véhicule loué. Il doit en prendre soin et respecter scrupuleusement les conditions de location énumérées par la plateforme et par le propriétaire.

### 1. Inspection visuelle

- **Description** : Une vérification complète de l'extérieur et de l'intérieur du véhicule pour noter toute différence par rapport à l'état initial.
- **Frais associés** : En cas de dommages non signalés ou non présents au début de la location, des frais de réparation peuvent être appliqués selon avis expertise procédé par un tiers choisi par Thecarsociety. Par exemple, une rayure mineure sera facturée 100 €, tandis qu'une bosse importante entraînera des frais de 500 €.

### 2. Kilométrage

- **Description** : Enregistrement du kilométrage final et comparaison avec le kilométrage initial pour déterminer l'utilisation totale.
- **Frais associés** : Si le locataire dépasse le kilométrage inclus dans le contrat de location, des frais supplémentaires de 0,20 € par kilomètre supplémentaire seront appliqués.

### 3. Niveau de carburant

- **Description** : Vérification du niveau de carburant à la fin de la location et ajustement en fonction de l'accord initial (plein à plein, par exemple).
- **Frais associés** : Si le réservoir de carburant n'est pas rempli conformément à l'accord, des frais de remplissage seront appliqués à hauteur de 2 € par litre manquant, plus des frais de service de 20 €.

### 4. Propreté intérieure et extérieure du véhicule

- **Description** : Vérification de la propreté du véhicule, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur, pour s'assurer qu'il est rendu dans un état satisfaisant.
- **Frais associés** :
  - **Nettoyage intérieur** : Si le véhicule est rendu avec des déchets, des taches ou de la saleté excessive, des frais de nettoyage de 80 € seront appliqués.
  - **Nettoyage extérieur** : Si le véhicule est rendu avec une saleté excessive sur l'extérieur, des frais de lavage de 30 € seront appliqués.

### 5. Retard dans la restitution du véhicule

- **Description** : Si le locataire retourne le véhicule en retard par rapport à l'heure convenue, des frais supplémentaires seront appliqués.
- **Frais associés** :
  - **Coût de retard** : 15 € par heure de retard, avec un plafond de 100 € par jour.
  - **Impact sur la réservation suivante** : Si le retard affecte la réservation suivante, des frais supplémentaires de 50 € seront facturés pour couvrir les désagréments causés aux autres clients.

### 6. Gestion des contraventions

- **Description** : Les contraventions reçues durant la période de location sont à la charge du locataire. Il est de sa responsabilité de payer les amendes reçues.
- **Frais associés** :
  - **Frais de traitement des contraventions, FPS (Forfait Post-Stationnement) et péage** : En plus du montant de l'amende, des frais de traitement de 15 € par contravention, FPS (Forfait Post-Stationnement) et péage seront facturés.
  - **Amendes non payées** : Si le locataire ne règle pas les amendes dans les délais impartis, des frais supplémentaires de 30 € pour le recouvrement seront appliqués.

### 7. Gestion du rapatriement du véhicule

- **Description** : Si le véhicule doit être rapatrié à son lieu de départ en raison d'une panne ou d'une autre situation imprévue, des dispositions doivent être prises pour son retour.
- **Frais associés** :
  - **Frais de rapatriement** : Les frais de rapatriement seront de 250 €, plus des frais supplémentaires pour la distance parcourue au-delà de 50 km à raison de 1 € par kilomètre supplémentaire.

### 8. Non-respect du caractère non-fumeur du véhicule

- **Description** : Si le véhicule est retourné avec des preuves d'utilisation de produits du tabac ou autres substances interdites, des frais de nettoyage et de désodorisation seront appliqués.
- **Frais associés** :
  - **Frais de nettoyage et désodorisation** : Des frais supplémentaires de 150 € seront appliqués pour éliminer les odeurs et résidus de tabac.

### 9. Gestion d'un sinistre

- **Description** : En cas de sinistre (accident, vandalisme, etc.), il est important de suivre les procédures appropriées pour signaler et documenter l'incident.
- **Frais associés** :

- **Franchise d'assurance** : En fonction du niveau de franchise sélectionné. Le montant de la franchise sera appliqué en cas de sinistre.
- **Frais de traitement administratif** : Des frais administratifs pour la gestion du sinistre de 75 € seront également appliqués.

Le propriétaire est responsable de soumettre le rapport final et de calculer les ajustements nécessaires. Si des frais supplémentaires sont dus, ceux-ci doivent être clairement expliqués et documentés.

### **Article 9 - Responsabilités**

La responsabilité de l'Éditeur ne peut être engagée en cas de défaillance, panne, difficulté ou interruption de fonctionnement, empêchant l'accès au site ou à une de ses fonctionnalités.

Le matériel de connexion au site utilisée est sous l'entière responsabilité de l'Utilisateur qui doit prendre toutes les mesures appropriées pour protéger le matériel et les données notamment d'attaques virales par Internet. L'utilisateur est par ailleurs le seul responsable des sites et données qu'il consulte.

L'Éditeur ne pourra être tenu responsable en cas de poursuites judiciaires à l'encontre de l'Utilisateur :

- du fait de l'usage du site ou de tout service accessible *via* Internet ;
- du fait du non-respect par l'Utilisateur des présentes conditions générales.

L'Éditeur n'est pas responsable des dommages causés à l'Utilisateur, à des tiers et/ou à l'équipement de l'Utilisateur du fait de sa connexion ou de son utilisation du site et l'Utilisateur renonce à toute action contre l'Éditeur de ce fait.

Si l'Éditeur venait à faire l'objet d'une procédure amiable ou judiciaire à raison de l'utilisation du site par l'Utilisateur, il pourra retourner contre lui pour obtenir indemnisation de tous les préjudices, sommes, condamnations et frais qui pourraient découler de cette procédure.

### **Article 10 - Propriété intellectuelle**

Tous les documents techniques, produits, photographies, textes, logos, dessins, vidéos, etc., sont soumis à des droits d'auteur et sont protégés par le Code de la propriété intellectuelle. Lorsqu'ils sont remis à nos clients, ils demeurent la propriété exclusive de THECARSOCIETY, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, qui doivent lui être rendus à sa demande. Nos clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle du fournisseur et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers, en dehors d'une autorisation expresse et préalable donnée par l'Éditeur.

### **Article 11 - Liens hypertextes**

La mise en place par l'Utilisateur de tous liens hypertextes vers tout ou partie du site est strictement interdite, sauf autorisation préalable et écrite de l'Éditeur, sollicitée par courriel à l'adresse suivante : [contact@thecarsociety.fr](mailto:contact@thecarsociety.fr).

L'Éditeur est libre de refuser cette autorisation sans avoir à justifier de quelque manière que ce soit sa décision. Dans le cas où l'Éditeur accorderait son autorisation, celle-ci n'est dans tous les cas que temporaire et pourra être retirée à tout moment, sans obligation de justification à la charge de l'Éditeur.

Dans tous les cas, tout lien devra être retiré sur simple demande de l'Éditeur.

Toute information accessible *via* un lien vers d'autres sites n'est pas sous le contrôle de l'Éditeur qui décline toute responsabilité quant à leur contenu.

### **Article 12 - Protection des données personnelles**

#### **Données collectées**

Les données à caractère personnel qui sont collectées sur ce site sont les suivantes :

- **ouverture de compte** : lors de la création du compte de l'utilisateur : nom ; prénom ; adresse électronique ; n° de téléphone ; adresse postale ;
- **connexion** : lors de la connexion de l'utilisateur au site web, celui-ci enregistre, notamment, ses nom, prénom, données de connexion, d'utilisation, de localisation et ses données relatives au paiement ;
- **profil** : l'utilisation des prestations prévues sur le site web permet de renseigner un profil, pouvant comprendre une adresse et un numéro de téléphone ;
- **paiement** : dans le cadre du paiement des produits et prestations proposés sur le site web, celui-ci enregistre des données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit de l'utilisateur ;
- **communication** : lorsque le site web est utilisé pour communiquer avec d'autres membres, les données concernant les communications de l'utilisateur font l'objet d'une conservation temporaire ;
- **cookies** : les cookies sont utilisés, dans le cadre de l'utilisation du site. L'utilisateur a la possibilité de désactiver les cookies à partir des paramètres de son navigateur.

#### **Utilisation des données personnelles**

Les données personnelles collectées auprès des utilisateurs ont pour objectif la mise à disposition des services du site web, leur amélioration et le maintien d'un environnement sécurisé. Plus précisément, les utilisations sont les suivantes :

- accès et utilisation du site web par l'utilisateur ;
- gestion du fonctionnement et optimisation du site web ;
- organisation des conditions d'utilisation des Services de paiement ;
- vérification, identification et authentification des données transmises par l'utilisateur ;
- proposition à l'utilisateur de la possibilité de communiquer avec d'autres utilisateurs du site web ;
- mise en œuvre d'une assistance utilisateurs ;

- personnalisation des services en affichant des publicités en fonction de l'historique de navigation de l'utilisateur, selon ses préférences ;
- prévention et détection des fraudes, malwares (malicious softwares ou logiciels malveillants) et gestion des incidents de sécurité ;
- gestion des éventuels litiges avec les utilisateurs ;
- envoi d'informations commerciales et publicitaires, en fonction des préférences de l'utilisateur.

### **Partage des données personnelles avec des tiers**

Les données personnelles peuvent être partagées avec des sociétés tierces, dans les cas suivants :

- lorsque l'Utilisateur utilise les services de paiement, pour la mise en oeuvre de ces services, le site web est en relation avec des sociétés bancaires et financières tierces avec lesquelles elle a passé des contrats ;
- lorsque l'Utilisateur publie, dans les zones de commentaires libres du site web, des informations accessibles au public ;
- lorsque l'Utilisateur autorise le site web d'un tiers à accéder à ses données ;
- lorsque le site web recourt aux services de prestataires pour fournir l'assistance utilisateurs, la publicité et les services de paiement. Ces prestataires disposent d'un accès limité aux données de l'utilisateur, dans le cadre de l'exécution de ces prestations, et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la réglementation applicable en matière protection des données à caractère personnel ;
- si la loi l'exige, le site web peut effectuer la transmission de données pour donner suite aux réclamations présentées contre le site web et se conformer aux procédures administratives et judiciaires ;
- si le site web est impliquée dans une opération de fusion, acquisition, cession d'actifs ou procédure de redressement judiciaire, elle pourra être amenée à céder ou partager tout ou partie de ses actifs, y compris les données à caractère personnel. Dans ce cas, les utilisateurs seraient informés, avant que les données à caractère personnel ne soient transférées à une tierce partie.

### **Sécurité et confidentialité**

Le site web met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et le site web ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur internet.

### **Mise en œuvre des droits des utilisateurs**

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, les utilisateurs disposent des droits suivants, qu'ils peuvent exercer en faisant leur demande à l'adresse suivante : [contact@thecarsociety.fr](mailto:contact@thecarsociety.fr).

- le droit d'accès : ils peuvent exercer leur droit d'accès, pour connaître les données personnelles les concernant. Dans ce cas, avant la mise en œuvre de ce droit, le site web peut demander une preuve de l'identité de l'utilisateur afin d'en vérifier l'exactitude.
- le droit de rectification : si les données à caractère personnel détenues par le site web sont inexactes, ils peuvent demander la mise à jour des informations.
- le droit de suppression des données : les utilisateurs peuvent demander la suppression de leurs données à caractère personnel, conformément aux lois applicables en matière de protection des données.
- le droit à la limitation du traitement : les utilisateurs peuvent de demander au site web de limiter le traitement des données personnelles conformément aux hypothèses prévues par le RGPD.
- le droit de s'opposer au traitement des données : les utilisateurs peuvent s'opposer à ce que ses données soient traitées conformément aux hypothèses prévues par le RGPD.
- le droit à la portabilité : ils peuvent réclamer que le site web leur remette les données personnelles qui lui sont fournies pour les transmettre à un nouveau site web.

### **Evolution de la présente clause**

Le site web se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, le site web s'engage à publier la nouvelle version sur son site. Le site web informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet. Si l'utilisateur n'est pas d'accord avec les termes de la nouvelle rédaction de la clause de protection des données à caractère personnel, il a la possibilité de supprimer son compte.

### **Article 13 - Cookies**

La plateforme peut collecter automatiquement des informations standards. Toutes les informations collectées indirectement ne seront utilisées que pour suivre le volume, le type et la configuration du trafic utilisant ce site, pour en développer la conception et l'agencement et à d'autres fins administratives et de planification et plus généralement pour améliorer le service que nous vous offrons.

### **Article 14 - Loi applicable**

Les présentes conditions générales d'utilisation sont soumises à l'application du droit français.

Si les parties n'arrivent pas à résoudre un litige à l'amiable, le litige sera soumis à la compétence des tribunaux français.