



## Fair-play et taxes

**mobility**

Pas de car sharing sans un respect strict des règles

Un système comme Mobility a besoin de fair-play et de respect mutuel. Il est spécialement important que les véhicules soient restitués dans les temps, dans un état de propreté correct et avec le réservoir plein au moins au tiers. Le client suivant vous en saura gré!

### Sept règles simples de fair-play à respecter

- Restituez les véhicules Mobility en temps voulu et avec le réservoir plein au moins au tiers.
- Respectez l'interdiction de fumer.
- Éliminez les saletés que vous avez vous-même causées.
- Transportez les animaux dans une cage adaptée au transport ou sur une couverture. Si nécessaire, veuillez nettoyer et aérer le véhicule avant la fin de la réservation.
- Ne confiez pas la carte Mobility à d'autres personnes, elle est personnelle (exception: clients Business car sharing disposant d'abonnements transmissibles).
- Vérifiez les véhicules avant de démarrer pour repérer tout dégât éventuel. Si vous constatez quoi que ce soit, avertissez séance tenante la Centrale de services 24h/24 au 0848 824 812 ou via l'ordinateur de bord.
- Signalez toute voiture privée occupant un emplacement Mobility à notre Centrale de services 24h/24 au 0848 824 812.

Restitution du véhicule avec un réservoir plein à moins d'un tiers	CHF 25
Nettoyage spécial	En fonction des frais occasionnés min. CHF 50
Restitution tardive du véhicule – de la 6 <sup>e</sup> à la 30 <sup>e</sup> minute – par demi-heure supplémentaire	CHF 50 CHF 25
Transport du véhicule à son emplacement de départ	En fonction des frais occasionnés min. CHF 50

Exception: la confirmation de réservation d'un véhicule Mobility est déposée dans le véhicule personnel.

# Fair-play et taxes

## Effectuer, déplacer et abrégé une réservation

- Vous pouvez réserver un véhicule Mobility 24h/24 par app, Internet ou téléphone.
- Les mêmes canaux, ainsi que l'ordinateur de bord pendant la durée de la réservation, sont à votre disposition pour modifier vos réservations.
- Si vous abrégé ou déplacez une réservation moins de 6 heures avant qu'elle débute, la moitié du tarif horaire est due pour le créneau horaire libéré.
- Si vous revenez à l'emplacement plus tôt que prévu, appuyez la touche «Res End» sur l'ordinateur de bord ou mettez fin à la réservation dans l'appli. Vous économiserez ainsi la moitié du tarif horaire restant. Exception: demi-heure entamée.

Utilisation de l'app Mobility et du portail clientèle en ligne	Gratuit
Réservations et modifications de réservation via la Centrale de services 24h/24 au 0848 824 812	CHF 1.75
Modifications de réservation à l'aide de l'ordinateur de bord	CHF 0.60
Abrégé/déplacer une réservation > 6 h avant le début de la réservation	Gratuit
Abrégé/déplacer une réservation < 6 h avant le début de la réservation	½ du tarif horaire de la période réservée

## Annuler une réservation ou ne pas se présenter

Mobility cherche à garantir à tous ses clients un haut niveau de disponibilité des véhicules et une planification la plus précise possible de leurs déplacements. L'annulation d'une réservation et la non-présentation entraînent donc des coûts:

- CHF 2.50 si vous annulez une réservation plus de 6 heures avant qu'elle débute
- CHF 2.50 plus la moitié du tarif horaire de la période initialement réservée si la réservation est annulée moins de 6 heures avant qu'elle débute
- Le double du tarif horaire pour la période réservée si vous ne vous présentez pas (exception pour les clients business: réservations dans le cadre d'une garantie de disponibilité).

Annulation > 6 h avant le début de la réservation	CHF 2.50
Annulation < 6 h avant le début de la réservation	CHF 2.50 + ½ du tarif horaire de la période réservée
Non-présentation	2 x le tarif horaire de la période réservée

Informez-vous maintenant

[www.mobility.ch/fairplay\\_fr](http://www.mobility.ch/fairplay_fr)



Centrale de services 24h/24 0848 824 812

## Signaler des dégâts et des pannes

Vérifiez les véhicules avant de démarrer pour repérer tout dégât éventuel. Si vous constatez quoi que ce soit, avertissez immédiatement la Centrale de services 24h/24 au 0848 824 812.

Les véhicules Mobility sont entretenus de manière optimale. Si vous deviez malgré tout subir une panne, nous vous viendrons de suite en aide, où que vous vous soyez.

Traitement d'un sinistre avec Franchise 300	Gratuit
Traitement d'un sinistre (jusqu'à CHF 1'000) sans Franchise 300	CHF 25
Traitement d'un sinistre (à partir de CHF 1'000) sans Franchise 300	CHF 100
Non-déclaration d'un sinistre	CHF 250
Dépannage sans que le client soit en cause	L'application est gratuite
Dépannage quand le client est en cause	En fonction des frais occasionnés min. CHF 100

Remplacement d'une carte Mobility	CHF 25
Carte d'essence ou de parking perdue/endommagée	CHF 50
Clés du véhicule emportées/perdues/endommagées	En fonction des frais occasionnés
Traitement des amendes	CHF 10
Traitement du rappel	CHF 25
Ordre de recherche au bureau des objets trouvés y compris envoi (jusqu'à 5 kg)	CHF 50
Envoi d'objets trouvés sans ordre de recherche au bureau (jusqu'à 5 kg)	CHF 25
Tarif horaire pour des frais spéciaux (recours à des techniciens/spécialistes, etc.)	CHF 120
Changement d'abonnement durant la période de validité	CHF 50
Remboursement d'argent REKA ou de bons	CHF 50

Les taxes sont majorées en cas de récidive. Toutes les taxes s'entendent TVA incluse.

Mobility Société Coopérative  
Centrale de services 24h/24 0848 824 812  
E-mail: [office@mobility.ch](mailto:office@mobility.ch)  
[www.mobility.ch/fairplay\\_fr](http://www.mobility.ch/fairplay_fr)

**mobility**