

Conditions générales de vente (CGV)
et la Déclaration de protection des
données de Mobility Société
Coopérative
Offres de sharing avec les véhicules de
Mobility



Quelques règles – beaucoup de clients Mobility satisfaits.

Etre simplement loyal

Chère cliente Mobility,
Cher client Mobility,

C'est simple d'être mobile avec Mobility – réserver, monter, rouler, payer.
Pour que ce concept génial et éprouvé puisse fonctionner à la perfection, les clients Mobility doivent respecter certaines règles. Ces règles sont rassemblées dans les présentes Conditions générales de vente (CGV) de Mobility Société Coopérative.

Nous vous remercions de contribuer, par le respect des CGV, à garantir une mobilité sans soucis et une satisfaction totale, à vous-même ainsi qu'à tous les autres clients Mobility.

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à contacter notre Centrale de services 24h/24 au 0848 824 812. Nous sommes à votre disposition à tout moment!
Nous vous souhaitons bonne route avec Mobility!

Meilleures salutations,

Mobility Société Coopérative



Roland Lötscher
Directeur (CEO)



Luisa D'Amato
Responsable Operations (COO)

Les présentes CGV entrent en vigueur le 27 août 2020. Sous réserve de modifications.

mobility

1 CHAMP D'APPLICATION

Nous vous remercions de l'intérêt et de la confiance que vous manifestez envers Mobility Société Coopérative (ci-après dénommée «Mobility»). Nous vous recommandons de lire attentivement les présentes Conditions générales de vente. Sauf convention individuelle contraire, les présentes CGV régissent les relations contractuelles entre le client (incl. sociétaire Mobility) et Mobility.

Les tarifs, règles «fair play et taxes» ainsi que les autres documents applicables aux offres de Mobility sont ceux en vigueur à la date de l'utilisation des services. Les tarifs et règles «fair play et taxes» sont régies sur le site internet www.mobility.ch/tarifs et www.mobility.ch/fairplay_fr. Les Conditions générales de vente éventuelles du client, qu'elles soient contraires aux présentes CGV ou différentes de ces dernières, ne sont pas acceptées sans l'accord écrit explicite de Mobility, même si les Conditions générales de vente du client sont introduites ultérieurement pour instaurer les bases des relations contractuelles entre le client et Mobility.

Mobility Return : L'offre Mobility-Return vous permet de récupérer le véhicule réservé à l'emplacement de départ de votre choix et le restituer à l'emplacement d'origine après le voyage.

Mobility One-Way : L'offre Mobility One-Way vous permet de vous déplacer avec un véhicule à un emplacement de départ de votre choix et de le restituer à un emplacement final de votre choix.

Mobility Go : L'offre Mobility Go vous permet de réserver un véhicule librement dans la zone d'utilisation. Roulez aussi longtemps que vous le souhaitez. Un retour au point de départ n'est pas nécessaire. La zone Mobility Go est limitée à une zone définie par Mobility. Les limites actuelles des zones Mobility Go et les règles de stationnement applicables par ville, dans laquelle Mobility Go est proposé, peuvent être consultées sur www.mobility.ch ou sur l'application Mobility.

2 CONCLUSION DU CONTRAT

Le contrat conclu entre Mobility et le client prend effet dès lors que Mobility accepte l'inscription sans réserve. L'inscription et la confirmation d'inscription peuvent être réalisées par écrit (y compris par e-mail), par téléphone, en ligne (par internet) ou en personne. La réception de cette confirmation indique au client que Mobility a bien pris connaissance de son inscription, l'a acceptée et que le contrat prend effet. Mobility peut rejeter les inscriptions et demandes sans fournir de motifs. Les personnes disposant d'un permis de conduire, mais non majeures, peuvent conclure un contrat avec Mobility uniquement avec l'accord de leur représentant légal (mère, père ou titulaire de l'autorité parentale).

3 NUMÉRO MOBILITY, CODE NIP, CARTE MOBILITY ET AUTRES MOYENS D'ACCÈS

- a Chaque client se voit attribuer un numéro Mobility et un code NIP. Le client est tenu de garder ce code NIP secret et ne peut en aucun cas le communiquer à des tiers.
- b Après la conclusion du contrat, les nouveaux clients reçoivent une carte Mobility par courrier ou peuvent la trouver dans la boîte à gants du véhicule. Si un moyen d'accès alternatif existe (voir paragraphe suivant du ch. 3 let. b) permettant d'accéder au véhicule, Mobility se réserve le droit de renoncer à l'envoi de la carte Mobility. Sont considérés ci-après comme des «véhicules» tous les véhicules de transport mis à disposition par Mobility. La carte Mobility donne accès aux véhicules équipés d'un ordinateur de bord. La carte Mobility, les cartes éventuelles des entreprises partenaires ou les autres moyens de déblocage des véhicules de transport sont également nommés «moyens d'accès» ci-après, et en particulier dans le présent chapitre 3. Les moyens d'accès des entreprises partenaires (transports publics, etc.) peuvent également être utilisés. Dans ce cas, la responsabilité du moyen d'accès correspondant incombe à l'entreprise partenaire (p. ex. pour les moyens de remplacement, etc.). Les remboursements sont régis par les dispositions de l'entreprise partenaire. Certains clients business, à l'image des personnes morales, sociétés, institutions, etc., utilisent leurs propres moyens d'accès pour le véhicule Mobility. Ces moyens d'accès sont alors la propriété du client concerné, qui devra se charger de leur remplacement à ses propres frais en cas de perte, de dégat ou de vol.
- c Sous réserve des dispositions applicables aux clients business, le moyen d'accès est personnel, ne peut être transmis à un tiers et doit être conservé avec soin. Les clients sont responsables de toute utilisation abusive par des tiers (transmission non autorisée ou absence de déclaration de perte p. ex.) et des dommages qui en découlent. Un moyen d'accès (personnel et transmissible) ne permet de disposer que d'un seul véhicule simultanément.
- d La perte ou le vol d'un moyen d'accès doit être signalé(e) sans délai à la Centrale de services 24h/24 et le cas échéant au partenaire de coopération ou à l'organisation elle-même.
- e Mobility et/ou l'entreprise partenaire peut facturer des frais selon «fair play et taxes» au titre du remplacement d'un moyen d'accès perdu, volé ou endommagé, ainsi que pour le blocage temporaire dudit moyen d'accès. Mobility peut demander un blocage temporaire exclusivement pour les services de Mobility.
- f Mobility se réserve le droit de reprendre ou de bloquer un moyen

d'accès à tout moment et sans fournir de motifs (retrait de l'autorisation d'utilisation). Dès la date du blocage du moyen d'accès, ce dernier perd sa validité et ne permet plus de bénéficier des services. Les réservations éventuelles sont annulées par Mobility. La réduction de créances déjà existantes de Mobility et/ou le remboursement de paiements déjà effectués sont exclus. Il en va de même pour les demandes de dommages-intérêts de la personne autorisée à utiliser le moyen d'accès ou de l'ayant droit direct ou indirect. Toute utilisation d'un moyen d'accès retiré, bloqué ou devenu non valide est proscrite. Les actions en dommages-intérêts et les poursuites pénales sont réservées.

- g Un moyen d'accès ne peut pas être déposé chez Mobility. Le dépôt éventuel du moyen d'accès auprès d'une entreprise partenaire reste sans effet sur les conditions d'utilisation de Mobility. Une prolongation de l'autorisation d'utilisation par Mobility correspondant à la durée du dépôt est notamment exclue.

4 RÉSERVATION

- a Le client doit réserver, avant le début du trajet, le véhicule de la catégorie souhaitée via un système de réservation Mobility en indiquant son code NIP personnel. Les réservations sans indication du code NIP ne sont pas possibles. Les réservations via la Centrale de services 24h/24 sont payantes.
- b Les clients Mobility appartenant au même ménage peuvent faire partie d'un groupe de début de location. Ils ont donc la possibilité d'utiliser, avec leur carte Mobility personnelle, les réservations d'autres membres du groupe correspondant. Il n'est pas nécessaire que le locataire initial se trouve dans le véhicule pendant le trajet. Les clients Mobility ne faisant pas partie d'un groupe de début de location peuvent conduire le véhicule Mobility si le titulaire de la réservation se trouve dans le véhicule pendant le trajet. Les personnes qui ne sont pas des clients Mobility ne peuvent, en aucun cas, conduire un véhicule Mobility (cf. ch. 5 let. a).

5 UTILISATION DU VÉHICULE

- a L'utilisation du véhicule représente la période entre sa prise en charge et sa restitution. Elle comprend également tout autre emploi en lien avec l'utilisation de véhicules Mobility.
- b Le client est en droit d'utiliser le véhicule uniquement s'il est enregistré ou sociétaire de Mobility, et à condition qu'il dispose d'une réservation valable et qu'il soit en possession d'un permis de conduire valable et admis en Suisse pour la catégorie de véhicules concernée. Tout abus donnera lieu à des poursuites et à des demandes de dommages-intérêts. Le client doit conduire le véhicule lui-même et ne doit pas confier le véhicule ou sa conduite à un tiers (les autres clients Mobility autorisés à conduire les véhicules ne sont pas ici considérés comme des tiers; voir en outre le ch. 4 let. b). Tout retrait de permis de conduire doit être communiqué à Mobility sans délai. Le client autorise Mobility à demander en tout temps aux autorités compétentes, tant lors de l'inscription que pendant toute la durée du contrat, s'il dispose d'un permis de conduire valable, si son permis lui a été retiré ou s'il lui a été interdit d'en faire usage.
- c Les personnes sous l'emprise de l'alcool, de médicaments, de drogues ou dans tout autre état altérant leur capacité de réaction (époussement, maladie, etc.) doivent s'abstenir de conduire un véhicule Mobility.
- d Avant le début du trajet, le client doit s'assurer, conformément à la loi sur la circulation routière, que le véhicule est en état de marche. Si le véhicule présente de petits défauts techniques ou si des travaux d'entretien doivent être effectués, il faut obligatoirement prendre contact avec la Centrale de services 24h/24 avant de prendre la route afin de décider de la marche à suivre (cf. ch. 9).
- e Avant le début du trajet et durant le trajet, le client est tenu de s'assurer que l'autonomie du véhicule soit suffisante (en particulier pour les véhicules électriques), afin de pouvoir à nouveau restituer le véhicule sur une place de stationnement Mobility ou dans la zone d'activité admise pour Mobility. (cf. ch. 6 let. i).
- f Si le véhicule réservé ne se trouve pas à l'emplacement prévu, il faut en informer sans délai la Centrale de services 24h/24.
- g Avant le départ, les dommages et défauts techniques portant atteinte à la sécurité doivent être signalés immédiatement à la Centrale de services 24h/24 (cf. ch. 9 let. b).
- h Il est interdit de fumer à bord des véhicules Mobility.
- i Il est interdit d'utiliser les véhicules Mobility
 - pour tracter un autre véhicule ou pour le déplacer d'une quelconque manière;
 - pour des courses de taxi;
 - à l'occasion de manifestations de sports mécaniques ou d'autres compétitions;
 - dans un état de surcharge, c'est-à-dire avec un nombre de personnes ou une charge utile dépassant les valeurs indiquées sur la carte grise;
 - pour transporter des produits dangereux de toutes natures;
 - sous une forme contraire aux prescriptions générales du code de la route ou aux prescriptions d'utilisation du domaine privé

2 Conditions générale de vente

- correspondant;
- pour des parcours tout terrain ou sur des routes non publiques;
- dans des manifestations ou des démonstrations;
- comme support publicitaire;
- pour des cours de conduite, de dérapage contrôlé, etc. Ne sont pas concernés les cours explicitement proposés par Mobility ou encore les cours prescrits par la loi pour les détenteurs d'un permis de conduire à l'essai.

Toute dérogation aux présentes dispositions d'utilisation requiert l'accord de Mobility.

- j Pour des raisons d'hygiène, les animaux, dans la mesure où la loi autorise concrètement leur transport, doivent être transportés uniquement dans des cages appropriées ou sur une couverture. Le véhicule doit être ensuite nettoyé soigneusement aux frais de l'utilisateur. En cas de non-respect de la présente disposition, un nettoyage sera effectué et facturé au client en plus de la taxe.
- k Les vélos peuvent être garés sur des places de parc extérieures dans la mesure où ils n'empêchent pas l'accès aux autres véhicules et/ou ne gênent pas les clients. Le parcage de vélos n'est pas possible sur les places de parc intérieures ou de garage de Mobility. Ils seront enlevés aux frais et aux risques des clients.
- l Les voitures de tourisme doivent être utilisées exclusivement pour transporter des personnes. Seuls les véhicules de la catégorie «Transport» peuvent être utilisés pour transporter des objets encombrants. Dans le cas des véhicules de la catégorie «Combi», les objets encombrants peuvent être transportés sur la surface de chargement. Il est interdit de retirer du véhicule ou de démonter les sièges, les plages arrière ou toute autre installation du véhicule.
- m Tous les dommages résultant d'une utilisation inappropriée ou non conforme des véhicules seront intégralement facturés au client.
- n Mobility peut refuser les demandes de prestations, en particulier l'utilisation des véhicules, sans fournir de motif.
- o Tous les véhicules Mobility sont pourvus de la vignette nécessaire pour circuler sur les autoroutes suisses dès lors qu'ils sont autorisés à circuler sur les autoroutes. Les autres taxes suisses et étrangères telles que les éco-pastilles, les péages et les taxes de circulation routière, mais aussi les vignettes autoroutières étrangères ne sont pas comprises dans les prestations et ne sauraient en aucun cas être prises en charge par Mobility.

6 RESTITUTION DU VÉHICULE

- a Le véhicule doit être restitué dans un état propre et prêt à l'emploi.
- b Après la restitution du véhicule, le client s'engage à remettre à l'emplacement prévu (boîte à gants, console centrale, etc.) du véhicule, tout le matériel mobile (grattoirs à glace, cartes de stationnement de la zone bleue, etc.).
- c Les salissures nettement visibles tant à l'intérieur qu'à l'extérieur, occasionnées par le client, doivent être éliminées par celui-ci pendant la durée de réservation, à ses frais. À défaut, Mobility facturera les frais correspondants, conformément aux règles «fair play et taxes».
- d Après la restitution du véhicule, tous les appareils fonctionnant sur la batterie doivent être éteints, les fenêtres relevées, les portes et compartiments de rangement fermés correctement. Les défauts mineurs doivent être communiqués sans retard à la Centrale de services 24h/24 (cf. ch. 9 let. b).
- e Dans les limites permises par la loi, Mobility décline toute responsabilité pour les dommages résultant des défauts du système (ordinateur de bord ou système de réservation p. ex.) ou les dommages résultant du véhicule Mobility. Mobility dispose de la possibilité de prouver l'absence de faute de sa part. Les dispositions obligatoires en matière de responsabilité conformément au code de la route demeurent réservées en cas d'accidents.
- f Après utilisation, la clé du véhicule (le cas échéant) doit être déposée dans la boîte à gants ou remise à l'emplacement prévu à cet effet.
- g Mobility n'est en aucun cas responsable des objets oubliés ou volés dans le véhicule.
- h L'entretien et le nettoyage réguliers du véhicule sont pris en charge par Mobility.
- i Pour faire le plein de carburant/recharger le véhicule, il faut utiliser la carte de carburant (le cas échéant) se trouvant dans le boîtier de l'écran de l'ordinateur de bord ou dans une autre place prévue. Si le client doit faire le plein ou recharger le véhicule à titre privé pour certaines raisons, il lui sera crédité sur la prochaine facture disponible sur présentation du reçu original, du nom, du numéro de client Mobility et du numéro du véhicule.
- j Pendant toute la durée de réservation, le client est responsable de la carte pour le carburant. Après utilisation, la carte de carburant doit être remise immédiatement à la place prévue à cet effet. Le client est tenu responsable en cas de perte de la carte de carburant ou pour recharger le véhicule.
- k La carte de carburant doit être utilisée exclusivement pour le ravitaillement en carburant du véhicule Mobility. Toute utilisation abusive de la carte de carburant/recharge (p. ex. pour ravitailler un véhicule tiers) peut donner lieu à une dénonciation pénale. Les frais résultants d'une utilisation abusive sont à la charge du client.

- l Le client doit veiller à ce que le plein soit fait exclusivement avec le carburant indiqué pour le véhicule. Les coûts résultant du non-respect de ces prescriptions seront facturés au client.

7 FACTURE

- a La facture est établie périodiquement en fonction du montant dû.
- b Le client s'engage à payer les trajets aux tarifs correspondants et les frais éventuels relatifs aux règles «fair play et taxes». Les tarifs en vigueur au moment du trajet, ainsi que les règles «fair play et taxes» sont déterminants. Les suppléments ou réductions pour frais de carburant sont indiqués séparément sur la facture du client et sur www.mobility.ch/tarifs.
- c Les prestations sont exigibles dès la date d'établissement de la facture. Elles doivent être payées net, conformément aux délais mentionnés sur les factures. À l'expiration du délai de paiement, la pénalité sera automatiquement appliquée pour la totalité de la créance due, sans rappel. Mobility est en droit de réclamer une taxe pour tout rappel.
- d Les réclamations concernant la facture doivent être transmises par écrit ou par e-mail dans un délai de quinze (15) jours à compter de sa réception. À défaut, celle-ci est considérée comme acceptée. Des facturations complémentaires sont possibles. Divers services concernant une même période peuvent figurer sur différentes factures.
- e Les factures non payées peuvent avoir pour conséquence la suspension de l'autorisation d'utilisation des véhicules et ce sans préavis, qu'un rappel ait ou non été envoyé au client. En outre, dans un tel cas, Mobility se réserve à tout moment le droit de retirer aux clients, sans préavis, le droit d'utiliser les prestations de Mobility, d'annuler des réservations existantes et de procéder sans préavis et unilatéralement à la résiliation du contrat d'abonnement. En outre, l'art. 12 des statuts s'applique pour les sociétaires.
- f À l'expiration du délai de paiement accordé lors du rappel, Mobility se réserve le droit de recourir en outre à la part sociale du sociétaire et de porter la somme due en déduction de ladite part (art. 11 des statuts).
- g La suspension et le retrait de l'autorisation d'utilisation, l'annulation de réservations existantes, la résiliation du contrat d'abonnement et/ou l'exclusion de mauvais payeurs par Mobility, tels que définis aux ch. 7 e et 7 let. f ci-dessus, ne donnent droit ni à des réductions de prétentions déjà existantes, ni au remboursement de paiements déjà effectués, ni à une demande de dommages-intérêts vis-à-vis de Mobility.
- h Mobility peut à tout moment céder ses prétentions à des tiers (par ex. entreprises de recouvrement). Le client n'est pas systématiquement informé de cette cession. Le client doit s'acquitter des frais de traitement à verser directement au tiers chargé de l'encaissement. En plus des frais de traitement, le client doit s'acquitter des charges et dépenses individuelles de tiers, nécessaires à l'encaissement. Informations détaillées sous www.mobility.ch/fairplay_fr
- i L'argent Reka et les bons peuvent être utilisés pour payer des abonnements Mobility, des factures de trajets, des frais, la franchise 300 (cf. ch. 10 let. j) et des trajets réalisés avec un partenaire de Car Rental en Suisse (les sinistres sont expressément exclus). Il n'est pas possible de payer des parts sociales de sociétaires et des locations prépayées de véhicules de Car Rental via le portail clientèle de Mobility avec de l'argent Reka ou des bons.
Afin que l'argent Reka ou les bons puissent être utilisés pour payer une facture, ils doivent parvenir chez Mobility au plus tard quinze (15) jours avant la facturation.
L'argent Reka n'est pas remboursé. Le montant résiduel (en CHF) est viré sur le compte bancaire ou postal du client, uniquement en cas de fin du contrat, après déduction d'un rabais Reka de 3.0% et d'une taxe de traitement.
- j Seuls les clients privés Mobility peuvent utiliser les bons de rabais. Mobility détermine si les bons peuvent être remboursés en espèces, en tout ou partie, ainsi que les cas exceptionnels applicables. Le montant en espèces éventuel est versé sous déduction du rabais octroyé au départ pour ce bon et d'une taxe de traitement.

8 PANNES ET ACCIDENTS AVEC LE VÉHICULE MOBILITY

- a Le client doit signaler sans délai à la Centrale de services 24h/24 les défauts, dommages ou autres irrégularités (qualifiés génériquement de «pannes») n'empêchant pas la continuation du trajet et/ou ne portant pas atteinte à la sécurité des passagers ou covoiturants (cf. ch. 9 let. b).
- b En cas de pannes ou d'accidents qui rendent la continuation du trajet difficile, voire impossible et/ou qui mettent en danger la sécurité des passagers ou covoiturants, la Centrale de services 24h/24 doit en être immédiatement avisée afin de décider de la marche à suivre (cf. ch. 9 let. b).
Les principes généraux ci-dessous sont applicables:
 - La Centrale de services 24h/24 doit être informée sans délai.
 - Le client (conducteur) a l'obligation d'attendre près du véhicule

- jusqu'à l'arrivée du dépannage.
 - En cas d'accident, le protocole européen d'accident doit être rempli (le formulaire se trouve dans le véhicule). Le formulaire doit être envoyé sans délai à Mobility.
 - Le conducteur ne doit signer aucune reconnaissance de tort. Cette dernière ne sera pas acceptée par Mobility.
 - Les commandes de réparations ne peuvent être ordonnées que par Mobility. Le client ne peut pas faire réparer un dommage sur un véhicule Mobility sans l'accord préalable de Mobility.
 - Seul Mobility est autorisée à faire appel à un service de dépannage, tant en Suisse qu'à l'étranger. Dans le cas contraire, Mobility ne prend pas en charge les frais pour le service de dépannage et les factures au client.
- c Si le voyant de contrôle du niveau d'huile, de l'ABS ou un autre témoin rouge d'avertissement s'allume ou si les feux/catadiopres connaissent un problème de fonctionnement, le conducteur doit immédiatement arrêter le véhicule et contacter la Centrale de services 24h/24, qui lui fournira les instructions nécessaires. Il est strictement interdit de poursuivre sa route.
- d Les dommages d'exploitation provoqués par négligence (p. ex.: crevaisons provoquées des pneus, usure supérieure à la moyenne de l'embrayage due à un usage incorrect, utilisation de carburant non compatible, dommages mécaniques dus à une utilisation impropre), ainsi que les coûts induits associés ne sont pas couverts par l'assurance et sont facturés au client dans leur intégralité.
- e Si, à la suite d'une panne, d'un accident, d'un embouteillage ou d'un cas de force majeure, le véhicule n'est pas à la disposition du client concerné ou du client suivant, il faut en informer la Centrale de services 24h/24 dès que possible, et dans tous les cas avant la fin de la durée de réservation. En cas de restitution tardive du véhicule ou en cas de restitution au mauvais endroit, le client est tenu de payer une pénalité qui vient s'ajouter au tarif horaire selon les règles «fair play et taxes» voir également ch. 18.3 let. a. En plus Mobility a le droit de se retourner contre le client fautif à l'origine de l'indisponibilité du véhicule.

9 DOMMAGES AU VÉHICULE MOBILITY

- a Le client doit intégralement dédommager Mobility pour les dommages au véhicule provoqués par le non-respect des dispositions contractuelles et/ou une utilisation non conforme du véhicule.
- b En cas de dommage, le sinistre doit être déclaré sans délai à la Centrale de services 24h/24. Les avis de dommages effectués par un autre canal de communication (courriel, lettre, etc.) ne sont pas acceptés.
- c En l'absence d'avis de dommages ou de rapport de police, Mobility est en droit de considérer le client ayant utilisé le véhicule en dernier avant la constatation des dommages comme leur auteur et de le tenir pour responsable. Dans ce but, Mobility peut recourir à l'enregistrement électronique du trajet et à d'autres données éventuelles. Le client est en droit d'apporter la preuve du contraire.
- d En présence de dommages supérieurs à la valeur effective de la prestation de l'assurance (y compris les droits de recours de l'assurance), Mobility peut se retourner contre le client si ce dernier a agi intentionnellement ou de façon grossièrement négligente ou s'il n'a pas respecté le contrat conclu avec Mobility.
- e Dans tous les cas, la charge du client au titre des demandes de dommages-intérêts de Mobility, à hauteur de la franchise d'assurance, laquelle peut être par ailleurs réduite par la «franchise 300» (cf. ch. 10 let. j) proposée par Mobility, demeure réservée.
- f Les dommages sont réparés selon l'appréciation de Mobility et de sa compagnie d'assurances.

10 PRESTATIONS D'ASSURANCE ET RESPONSABILITÉ

- a Mobility assure les véhicules mis à disposition selon les prescriptions du code de la route. Dans cette optique, Mobility conclut, pour chaque véhicule, une assurance responsabilité civile, casco complète, casco partielle et occupants. L'utilisation des véhicules ne dépendant pas de Mobility est régie par le règlement du prestataire correspondant (partenaire de Car Rental, entreprise partenaire à l'étranger) si cette utilisation n'est pas proposée par Mobility comme le remplacement d'un véhicule Mobility en panne.
- b En cas de dommage à un véhicule Mobility, les prestations d'assurances suivantes sont servies:
 - En cas d'accident, les clients sont couverts par une assurance de responsabilité civile et une assurance casco partielle et complète.
 - Tous les passagers (y compris s'ils ne sont pas clients) sont en outre couverts par l'assurance occupants.
- c L'assurance de responsabilité civile couvre les dommages corporels et matériels causés à des tiers par l'utilisation d'un véhicule Mobility dans le cadre des sommes d'assurance prévues. En présence de dommages supérieurs à la valeur effective de la prestation de l'assurance (y compris les droits de

- recours de l'assurance), Mobility peut se retourner contre le client si ce dernier a agi intentionnellement ou de façon grossièrement négligente ou s'il n'a pas respecté le contrat conclu avec Mobility.
- d L'assurance casco couvre les dommages suivants aux véhicules Mobility:
 - Couverture casco complète: endommagement violent (dommages dus à un accident/collision);
 - Couverture casco partielle: vol, dommages dus au feu et aux forces naturelles, dommages aux vitres, dommages dus à des animaux, à des dérapages sur la neige, dommages dus à des actions délibérées de tiers (rapport de police nécessaire, voir également ch. 8 let. b).
- e Assurance occupants par personne:
 - Décès: CHF 10'000
 - Invalidité: CHF 50'000
 - Indemnité journalière (730 jours dans un délai de 5 ans): CHF 10
 - Indemnité hospitalière (730 jours dans un délai de 5 ans): CHF 10
 - Frais de soins (maximum 5 ans): illimité.
 Les prétentions directes régies par l'assurance occupants reviennent directement au client et aux passagers. Si nécessaire, Mobility cède au client les éventuelles prétentions d'assurance pour les faire valoir en son nom. Il est conseillé aux clients de souscrire leur propre assurance contre les accidents.
- f Concernant la franchise, les règles suivantes sont applicables:
 - Franchise assurance responsabilité civile par sinistre: CHF 1'000
 - Franchise assurance casco complète par sinistre: CHF 1'500.
 - Franchise en cas de dommages en couverture casco partielle: CHF 0
 Franchise maximale par sinistre: CHF 2'500 au total.
- g Cas particuliers de la franchise:
 - Franchise supplémentaire pour nouveaux conducteurs (en possession du permis de conduire depuis moins de deux ans): CHF 500
 - Franchise supplémentaire pour jeunes conducteurs (clients de moins de 25 ans): CHF 1'000
 Franchise supplémentaire maximale par sinistre: CHF 1'500 au total.
- h Pour le traitement des dommages, Mobility facture des frais conformément aux règles "fair play et taxes", qui doivent être payés par le client. Ces frais de traitement pour ces dommages ne sont pas couverts par la couverture d'assurance, ni inclus dans la franchise.
- i Si, en raison de la responsabilité civile du propriétaire de véhicules motorisés ou pour d'autres raisons, Mobility doit payer pour un dommage causé par le client, le recours contre ce dernier à hauteur de la franchise reste dans tous les cas, réservé. Par ailleurs, les dispositions de la let. c ci-avant sont applicables.
- j Possibilité de réduction de responsabilité pour le client «franchise 300»: la responsabilité au titre de la franchise par sinistre peut être abaissée, d'un montant maximum de CHF 2'500 (voir let. f ci-avant) à CHF 300 au total (plus suppléments pour les jeunes et nouveaux conducteurs) moyennant le paiement d'une taxe supplémentaire. La «franchise 300» peut être conclue au moment de la signature du contrat pour l'abonnement ou ultérieurement dans le cadre de l'abonnement ou pour chaque trajet. Dans le cadre de l'abonnement, elle est valable, pour les nouveaux clients, dès la remise de l'autorisation d'utilisation des véhicules ou, en cas de conclusion ultérieure, dès la date de commande, pendant la durée du contrat. La franchise est personnelle et non transmissible. La «franchise 300» souscrite avec l'abonnement est reconduite automatiquement avec la durée du contrat. Le client peut résilier la «franchise 300» de manière séparée, uniquement à la fin du contrat. La résiliation doit être effectuée par le profil dans le portail clientèle (<https://my.mobility.ch>) au plus tard quatre semaines avant l'expiration du contrat (clients business cf. ch. 16 let. h). Mobility a le droit d'accepter une déclaration de résiliation orale et de demander son application à l'aide d'une confirmation écrite de résiliation. Dans ce cas, seule la confirmation écrite de résiliation de Mobility est déterminante pour l'entrée en vigueur de la résiliation et de la fin de la couverture d'assurance.
- k La «franchise 300» peut également être acquise pour chaque trajet et réservation. Dans ce cas, elle couvre le conducteur concerné si ce dernier est client Mobility. Les majorations pour nouveaux et jeunes conducteurs ne peuvent pas être exclues ou réduites. À la suite de dommages et d'accidents, Mobility peut refuser unilatéralement «franchise 300» pour l'avenir. La «franchise 300» n'est pas remboursée au prorata temporis si le contrat est résilié pour quelque raison que ce soit. La réduction de responsabilité telle que prévue par la «franchise 300» ne peut pas être invoquée si Mobility peut tenter un recours contre le client, conformément à la let. c.
- l Mobility est en droit de modifier à tout moment les conditions et prestations d'assurance et les clients seront informés en temps utile et de manière appropriée avant ces modifications pour autant que les conditions de tiers par ex. frais externes sur lesquels

Mobility n'exerce aucune influence ne soient pas concernées. Ces frais tiers pourront être modifiés à tout moment et communiqués dans une manière appropriée.

- m La couverture de l'assurance ne comprend pas de renonciation de Mobility à des prétentions en dommages-intérêts contractuelles ou non contractuelles de toute nature à l'égard de clients ou de tiers. Mobility se réserve le droit de les faire valoir à tout moment.
- n Si le client est une personne morale (association p. ex.) ou une société, il lui expressément notifié, par le biais des présentes CGV, qu'il est responsable de toutes les obligations découlant du contrat, quelle que soit la personne ayant eu recours aux prestations du contrat engageant sa responsabilité à la date concernée ou ayant utilisé une offre Mobility.

11 INFRACTIONS AU CODE DE LA ROUTE

Les autorités informent toujours Mobility des amendes et infractions au code de la route (en Suisse et à l'étranger), commises par le client. Mobility transmet aux autorités le nom, l'adresse, la date de naissance et le lieu d'origine du client concerné et perçoit une taxe selon les règles «fair play et taxes» pour les frais engagés par Mobility. La procédure ainsi que toutes les conséquences financières (frais de représentation, frais de procédure, amendes, etc.) sont à la charge du client.

Si d'autres prétentions de tiers sont constituées à l'encontre de Mobility en raison du comportement de ses clients, Mobility est en droit de prendre toutes les mesures qu'elle jugera nécessaires et adaptées pour préserver ses intérêts. Mobility communiquera aux tiers le nom et l'adresse du client concerné et facturera des frais conformément aux règles "fair play et taxes" pour les dépenses de Mobility. Le client s'engage à prendre en charge toutes les dépenses relatives aux dites mesures et à indemniser intégralement Mobility pour les frais résultant de ces prétentions.

12 VOYAGES À L'ÉTRANGER AVEC LE VÉHICULE MOBILITY

Les voyages à l'étranger sont autorisés dans les pays se trouvant dans la zone couverte par l'assurance conclue par Mobility. Les assurances selon le ch. 10 s'appliquent aux trajets en Europe et dans les pays du pourtour méditerranéen, à l'exclusion de la Fédération de Russie, de la République de Bélarus, de la Géorgie, de l'Arménie, de l'Azerbaïdjan et du Kazakhstan. Mobility se réserve le droit d'adapter à tout moment cette liste de pays. Lors de voyages à l'étranger, le client doit prévoir lui-même les équipements pour le véhicule et les autres équipements imposés par la législation locale (cf. ch. 5 let. p).

Les clients résidant dans l'UE qui réservent un véhicule Mobility sont autorisés à voyager qu'en Suisse. Il est du devoir du client ou du conducteur du véhicule de vérifier les dispositions de sa situation individuelle auprès du bureau de douane compétent.

13 CHANGEMENTS DE NOM ET D'ADRESSE

Toutes les modifications concernant les données personnelles (notamment les changements de nom et d'adresse) transmises lors de la commande (c.-à-d. à la conclusion du contrat) doivent être signalées par écrit ou par e-mail à Mobility dans un délai de dix jours ou effectuées directement sur le portail clientèle de Mobility. Jusqu'à réception du nouveau nom ou de la nouvelle adresse, les informations envoyées par Mobility au dernier nom ou à la dernière adresse communiqué(e), sont considérées comme dûment envoyées. La notion «adresse» englobe les adresses postales et électroniques ainsi que les numéros de téléphone.

14 TRAJETS AVEC DES VÉHICULES D'ENTREPRISES PARTENAIRES

Pour des trajets organisés par Mobility avec des véhicules appartenant à des loueurs de véhicules ou à d'autres entreprises partenaires, les conditions du contrat en vigueur ou les Conditions générales de vente des entreprises partenaires sont applicables. La facturation des services utilisés s'effectue au moyen de paiement choisi par le client. La facturation des locations prépayées s'effectue toujours au moyen d'une carte de crédit.

15 AUTRES RÈGLES

- a Mobility ne met pas d'accessoires à disposition pour le véhicule (p. ex. sièges pour enfants, galerie porte-bagages, attelage de remorque, grilles pour chiens, etc.).
- b Pour la gestion et le traitement des données personnelles des clients, Mobility se réfère aux dispositions de la loi suisse sur la protection des données. Vous trouverez dans notre déclaration de protection des données des informations détaillées sur la protection des données au sein de Mobility. Cette déclaration fait partie intégrante des CGV et est reprise avec lesdites Conditions générales de vente.
- c Mobility se réserve le droit de demander, auprès des administrations, des entreprises partenaires et des particuliers, toutes les informations nécessaires au contrôle (analyse de solvabilité, contrôle du permis de conduire, vérification des remises sur les abonnements, etc.), à l'exécution du contrat et à l'utilisation des véhicules.

- d Les trajets en véhicules Mobility à des fins d'apprentissage sont autorisés si l'accompagnateur dispose également d'un abonnement Mobility actif et répond aux exigences légales applicables. Les trajets effectués dans le cadre du contrat Click & Drive (cf. ch. 17 let. j) sont néanmoins exclus.
- e Les débits et crédits en lien avec l'étranger sont convertis au cours en vigueur le jour du débit ou crédit.
- f Mobility se réserve le droit de mettre en place des limites d'utilisation client ou produit. Ces limites peuvent être adaptées si nécessaire (p.ex. retards de paiement répétés, sinistres, etc.).
- g Mobility ne peut être tenue responsable des dommages et accidents touchant le client lorsqu'il se rend à un emplacement où se trouve à l'emplacement d'un véhicule Mobility.
- h Les sociétaires et clients ayant souscrit un abonnement spécifique bénéficient d'un crédit de circulation. Les conditions ainsi que la validité, la date d'expiration, etc. peuvent être trouvés dans l'aperçu des offres sur le site internet www.mobility.ch. Les crédits de circulation ne sont pas remboursés et ne sont pas transférables à d'autres clients Mobility.
- i Mobility se réserve le droit de rendre certaines catégories de véhicules accessibles uniquement à certains groupes de clients.

16 RÈGLES PARTICULIÈRES POUR L'OFFRE MOBILITY BUSINESS

- a La personne morale ou société (en tant que cliente) porte l'entière responsabilité de l'utilisation des véhicules par ses collaborateurs. La faute des collaborateurs est imputée à la cliente. La cliente est tenue d'informer régulièrement les collaborateurs de l'évolution des dispositions contractuelles, des tarifs et taxes et des procédures en vigueur. Que ses collaborateurs disposent d'une carte Mobility personnelle ou transmissible, il lui appartient de faire en sorte que tous les collaborateurs utilisant Mobility soient en possession d'un permis de conduire valable en Suisse pour la catégorie de véhicules concernée. Le collaborateur autorisé doit conduire le véhicule lui-même et ne doit pas confier le véhicule ou sa conduite à un collaborateur non autorisé ou à un tiers. Tout retrait de permis de conduire doit être communiqué à Mobility sans délai.
- b La carte Mobility personnelle n'est pas transmissible, ne peut pas être confiée à d'autres collaborateurs ou à des tiers et doit être conservée précieusement.
- c La carte Mobility transmissible peut être employée par tous les collaborateurs désignés par la personne morale ou la société pour utiliser les véhicules et disposant d'un contrat de travail avec cette dernière. La carte doit être conservée précieusement.
- d La personne morale et les sociétés doivent pouvoir indiquer à tout moment à Mobility et à la police ou aux autorités quel collaborateur voyage ou a voyagé, à quel moment et avec quelle carte Mobility transmissible. Une liste d'inscription peut être exigée par Mobility. La personne morale ou la société est responsable de toute utilisation abusive de la carte Mobility par ses collaborateurs ou des tiers (p. ex. transmission non autorisée de la carte Mobility ou absence de déclaration de perte). Elle a toute liberté de se retourner contre les personnes en défaut.
- e La personne morale ou la société est tenue d'informer Mobility sans délai, par écrit ou par e-mail, de toute modification des données contractuelles, p. ex. de son adresse postale, de sa personne de contact ou de sa forme juridique.
- f Toute communication de données statistiques et d'informations à des tiers requiert l'accord préalable écrit de Mobility.
- g Les collaborateurs doivent utiliser les véhicules Mobility uniquement pour les usages en rapport direct ou indirect avec le but de la personne morale ou de la société.
- h Pour être valables, les résiliations doivent être envoyées à Mobility par écrit ou par e-mail.

17 RÈGLES PARTICULIÈRES POUR L'OFFRE «CLICK & DRIVE» ET «L'OFFRE COMPLÉMENTAIRE CLICK & DRIVE AVEC PAIEMENT D'AVANCE»

- a Un contrat de base Click & Drive prend automatiquement naissance pour les deux variantes «offre Click & Drive» et «offre complémentaire Click & Drive avec paiement d'avance» dès lors que le client s'inscrit en tant que nouveau client et accepte nos CGV et le contrat. Un contrat de base Click & Drive prend également naissance automatiquement si le client résilie un (autre) contrat antérieur avec Mobility (abonnement annuel, p. ex.) et ne déclare pas rejeter expressément le changement vers Click & Drive.
- b Mobility propose deux variantes de l'offre Click & Drive: «offre Click & Drive» et «offre complémentaire Click & Drive avec paiement d'avance». L'«offre complémentaire Click & Drive avec paiement d'avance» est destinée aux clients ne pouvant pas bénéficier de nos offres standard en raison d'un contrôle de solvabilité négatif. L'«offre Click & Drive» est ouverte à toutes les personnes présentant un contrôle de solvabilité positif.
- c Dans le cadre de l'«offre complémentaire Click & Drive avec paiement d'avance», le client peut utiliser un véhicule Mobility à

tous les emplacements Mobility après réservation et paiements préalables (par carte de crédit). Seuls les clients Click & Drive peuvent bénéficier eux-mêmes des services de Mobility. La transmission du véhicule à un tiers est expressément interdite. Il n'existe aucun groupe de début de location pour les deux offres Click & Drive.

- d Dans le cadre de l'«offre complémentaire Click & Drive avec paiement d'avance», les coûts présumés doivent être payés d'avance lors de la réservation du véhicule avec une carte de crédit. Après le trajet, Mobility en calcule le montant définitif et débite ou crédite au client la différence à la date d'échéance.
- e Dans le cadre de l'«offre complémentaire Click & Drive avec paiement d'avance», les coûts présumés doivent être payés d'avance lors de la réservation du véhicule avec une carte de crédit. Après le trajet, Mobility en calcule le montant définitif et débite ou crédite au client la différence à la date d'échéance.
- f Les coûts pour l'«offre Click & Drive» et l'«offre complémentaire Click & Drive avec paiement d'avance» sont publiés dans l'aperçu des offres sur le site internet www.mobility.ch.
- g Le contrat de base Click & Drive est conclu pour une durée illimitée, mais peut être résilié à tout moment. L'autorisation d'utilisation s'éteint avec la fin du contrat de base Click & Drive.
- h Si le client de l'«offre Click & Drive» ou de l'«offre complémentaire Click & Drive avec paiement d'avance» ne réalise pas son trajet ou s'il réduit la durée de réservation, les frais généraux tels que détaillés dans les règles «fair play et taxes» sont applicables.
- i L'apprentissage de la conduite n'est pas autorisé dans le cadre de l'«offre Click & Drive» et l'«offre complémentaire Click & Drive avec paiement d'avance» (cf. ch. 15 let. d).
- j Les clients de l'«offre complémentaire Click & Drive avec paiement d'avance» sont autorisés à utiliser uniquement l'offre Mobility Return et Mobility One-Way (Mobility Go est exclu).

18 RÈGLES ADDITIONNELLES POUR MOBILITY RETURN ET ONE-WAY

18.1 RÉSERVATION

- a En cas de raccourcissement ou d'annulation des réservations, les tarifs et règles «fair play et taxes» s'appliquent. Au cas où le véhicule est disponible, la réservation du véhicule peut être modifiée via l'application Mobility ou si présent sur l'ordinateur de bord. Les prolongations de réservation sont possibles si aucune réservation subséquente n'est enregistrée pour le véhicule concerné. La demande de prolongation de réservation doit être transmise avant l'expiration de la réservation en cours.
- b Le calcul des kilomètres parcourus commence et se termine à l'emplacement de prise en charge du véhicule. Lors d'une réservation, il convient de toujours prévoir suffisamment de temps pour garantir la restitution ponctuelle du véhicule.
- c Une différence de kilométrage entre la valeur déterminée par l'ordinateur de bord et celle indiquée par le compteur kilométrique allant jusqu'à 5% est admise. Cela étant, en pareil cas, la valeur déterminée par l'ordinateur de bord fait foi.

18.2 UTILISATION DU VÉHICULE

- a Si au moment du départ, le client ne peut pas disposer du véhicule réservé pour en faire un usage en bonne et due forme (p. ex. en raison d'une restitution tardive du véhicule, d'une panne, d'un accident, etc.), il faut contacter la Centrale de services 24h/24, qui va dans la mesure du possible et selon les disponibilités, mettre à sa disposition un véhicule alternatif à l'emplacement le plus proche. Le client ne peut pas exiger le remplacement du véhicule indisponible ou demander des dommages-intérêts. Si un transfert n'est pas possible, le client est autorisé, après en avoir convenu avec la Centrale de services 24h/24, à utiliser d'autres moyens de transport aux frais de Mobility, pour autant que les coûts soient raisonnables selon Mobility. Mobility est en droit de facturer lesdits frais au dernier client précédent ayant utilisé le véhicule.

18.3 RESTITUTION DU VÉHICULE

- a Le véhicule doit être restitué au plus tard à la fin de la durée de réservation à l'emplacement d'origine (Mobility Return) ou à l'emplacement de destination prévu (Mobility One-Way). Si le véhicule ne peut pas être restitué à l'emplacement d'origine ou à l'emplacement de destination prévu dans les délais, il faut en informer la Centrale de services 24h/24 dès que possible, et dans tous les cas avant la fin de la durée de réservation. En cas de restitution tardive du véhicule ou en cas de restitution au mauvais endroit, le client est tenu de payer une pénalité qui vient s'ajouter au tarif horaire selon les règles «fair play et taxes». (cf. ch. 8 let. e)
- b Si, au moment de la restitution du véhicule, le contenu du réservoir est inférieur à un tiers, le plein de carburant doit être effectué. À défaut, une taxe sera perçue. Pour faire le plein de carburant, il faut utiliser la carte de carburant se trouvant dans le boîtier de l'écran de l'ordinateur de bord ou dans une autre place prévue (cf. ch. 6 lit. i,j,k)
- c Le véhicule électrique doit être branché à la fin de la période de réservation avec la fiche d'alimentation branchée à la station de

charge, conformément aux instructions. L'affichage du véhicule indique si l'alimentation est branchée et si le processus de charge a débuté.

19 RÈGLES ADDITIONNELLES POUR MOBILITY GO

19.1 UTILISATION DU VÉHICULE

- a Les véhicules Mobility Go peuvent être utilisés à l'intérieur et à l'extérieur de la zone d'utilisation telle que définie au moment de la conclusion du contrat ou ultérieurement communiqués au client, conformément aux directives énoncées précédemment. Les véhicules Mobility Go peuvent être garés dans une zone accessible au public, selon les directives applicables dans la zone en question (cf. ch. 1).
- b Si le client ne peut pas disposer du véhicule réservé pour en faire un usage en bonne et due forme (p. ex. en raison d'une panne, d'un accident, etc.), il faut contacter la Centrale de services 24h/24. Le client organise indépendamment e à ses frais son propre voyage. Le client organise ne peut pas exiger le remplacement du véhicule indisponible ou demander des dommages-intérêts.
- c Le plein de carburant ou le chargement de la batterie du véhicule Mobility Go est effectué régulièrement par Mobility.
- d Les véhicules Mobility Go ne peuvent pas être réservés pour une date future et ne peuvent faire l'objet d'un droit de disponibilité dans la zone d'utilisation (cf. ch. 1). Une réservation pour une date ultérieure est donc impossible. La réservation doit être effectuée juste avant le début de l'utilisation du scooter.
- e L'utilisation du véhicule Mobility Go commence par la réservation du véhicule Mobility-Go sur l'application Mobility et peut uniquement être terminée qu'à l'aide de l'application Mobility. Aucune fin d'utilisation ne peut survenir en particulier, si le véhicule est bloqué temporairement par l'utilisateur avec un moyen d'accès ou sur l'application Mobility.
- f La durée maximale de location pour un véhicule Mobility Go sans déplacement est limitée (voir www.mobility.ch). Mobility se réserve le droit de terminer unilatéralement une réservation dès que la période de réservation est dépassée.
- g Il est possible de louer un véhicule Mobility Go pendant une durée maximale de cinq jours (5x24 heures). En cas de dépassement de la durée maximale de location, Mobility se réserve le droit de mettre fin en tout temps unilatéralement à une réservation en cours.
- h Il est interdit pour les membres d'un groupe de début de location de permettre à un autre client d'utiliser le véhicule réservé ou déjà en service.

19.2 RESTITUTION DU VÉHICULE MOBILITY GO

- a Afin de procéder à la finalisation de la location, le véhicule doit se trouver dans la zone d'utilisation définie par Mobility (cf. ch. 1). Pour le stationnement en dehors de la zone d'utilisation, Mobility facturera des frais pour le rapatriement, conformément aux règles «fair play et taxes».
- b Les trajets ne peuvent se terminer sur des places privées ou professionnelles ou dans des parkings à plusieurs étages, à moins qu'ils ne soient expressément désignés comme places de stationnement Mobility Go (cf. ch. 1). Le véhicule doit être accessible à tout moment. En cas de stationnement incorrect le client est tenu de payer une pénalité qui vient s'ajouter au tarif horaire selon les règles «fair play et taxes».
- c La finalisation correcte de la location varie en fonction de la ville, du véhicule. Les détails se trouvent expliqués sur le site internet www.mobility.ch. En cas de finalisation incorrect, la location continue d'être facturée au client. Si la location ne peut pas se terminer pour quelle qu'en soit la raison, vous devez contacter immédiatement la Centrale de services 24h/24.

20 DISPOSITION FINALE

- a Dans l'intérêt des clients honnêtes et responsables, Mobility se réserve notamment le droit de mettre fin aux relations commerciales avec les clients ou les personnes morales et sociétés ne respectant pas les dispositions contractuelles, à l'image des présentes CGV, ou les règles édictées par les règles «fairplay et taxes» et ce, sans fournir de motifs. Il en va de même en cas de faute grave ou après un sinistre. Les dispositions divergentes des contrats individuels demeurent réservées, tout comme l'art. 12 des statuts pour les sociétés.
- b Pour être valables, les résiliations doivent être effectués par le profil dans le portail clientèle (<https://my.mobility.ch>) (clients business cf. ch. 16 let. h).
- c Les présentes CGV remplacent les anciennes CGV entre Mobility et le client. Mobility est en droit de modifier, en tout temps et unilatéralement ces CGV, la déclaration de protection des données, les tarifs et taxes et toute autre disposition générale applicable de Mobility. Les modifications seront communiquées au client en bonne et due forme et sont considérées depuis cette date comme acceptées par le client. Les versions contraignantes et en vigueur des CGV, de la déclaration de protection des données, des tarifs sont disponibles sur le site www.mobility.ch.

Déclaration de protection des données

Valable à partir du 27 août 2020.

Mobility est très attachée à la protection de la sphère privée de ses clients.

Pour que Mobility puisse offrir un service optimal à ses clients, l'entreprise enregistre des données générées dans le cadre de l'utilisation de l'offre de Mobility. Nous allons vous expliquer ci-après quelles données Mobility enregistre et quel usage l'entreprise en fait.

Pour la gestion et le traitement des données personnelles des clients, Mobility se réfère aux dispositions de la loi suisse sur la protection des données. En outre, nous appliquons strictement les recommandations des responsables cantonaux et fédéraux de la protection des données.

1 CHAMP D'APPLICATION

La présente explication s'adresse à toutes les personnes utilisant l'offre de Mobility, nos véhicules en particulier.

2 SÉCURITÉ DE VOS DONNÉES

Mobility protège les données personnelles par des mesures de sécurité appropriées et sur des serveurs sécurisés. Le site Internet est protégé contre la perte, la destruction et la manipulation, ainsi que contre l'accès, la modification et la diffusion par des personnes non habilitées et ce, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées. Les données particulièrement sensibles (données d'accès au compte de profil, p. ex.) sont chiffrées (SSL) lors de leur transmission sur Internet.

3 DONNÉES ENREGISTRÉES ET UTILISATION

a Lors de l'ouverture d'un compte

Si vous ouvrez un compte chez Mobility, les données personnelles suivantes sont enregistrées:

- personnes physiques: sexe, nom, prénom, date de naissance, adresse, numéro de téléphone, adresse e-mail, données du permis de conduire (y c. lieu d'origine et nationalité), langue de correspondance;
- personnes morales: société, adresse, numéro de téléphone, adresse e-mail, personne de contact, données éventuelles du permis de conduire (y c. lieu d'origine et nationalité), langue de correspondance;
- adresse IP, canal et date de l'enregistrement, date d'approbation des CGV et autres documents contractuels éventuels, tels que l'acceptation de l'échange de données via SwissPass.

En outre, Mobility enregistre les données de solvabilité des nouveaux clients. Mobility a besoin de ces données pour la conclusion du contrat et pour l'exécution des prestations contractuelles réciproques.

Un accès à la caméra du téléphone portable du client peut être nécessaire pour examiner le permis de conduire ou la carte d'identité, ainsi que pour prendre sa propre photo ou vidéos.

b Lors de l'utilisation d'un véhicule

Lors de l'utilisation d'un véhicule Mobility et des applis Mobility, nous collectons anonymement les données de localisation et de déplacement du véhicule (emplacement du véhicule, durée d'utilisation) mais aussi, avec les applis Mobility, les données de localisation et de déplacement de votre téléphone mobile ou des appareils correspondants. Avec ces données, vous nous aidez à gérer au mieux l'offre et la flotte de Mobility. Vous nous fournissez de précieuses informations, que nous mettons à profit pour améliorer et étendre notre offre tout en répondant mieux aux besoins de nos clients. Les données ainsi collectées permettent également à Mobility d'améliorer la disponibilité de ses services, de mieux gérer et positionner ses véhicules et de planifier et réaliser les travaux d'entretien qui pourraient se révéler prématurément nécessaires. Les données de localisation et de déplacement obtenues contribuent aussi au développement de la mobilité de demain, avec de nouvelles offres individualisées, attractives et peu coûteuses, comme les possibilités de covoiturage ou les modèles de commande dynamiques. Les constructeurs de véhicules (ci-après les «constructeurs») et les fabricants de pièces de véhicules (les «Original Equipment Manufacturers», ci-après les «OEM») rassemblent aussi des données. Mobility n'a aucune influence sur cet enregistrement de données ni sur leur utilisation. S'agissant de l'enregistrement et de l'utilisation des données, Mobility renvoie aux déclarations de protection des données des constructeurs pour l'enregistrement et l'utilisation des données.

c En cas de contact avec notre Centrale de services

Quand vous entrez en contact téléphonique avec notre Centrale de services 24h/24, nous enregistrons la conversation. Nous utilisons les données à des fins de formation et d'assurance qualité internes ou pour reconstituer la situation en cas de réclamation. Nous les conservons aussi longtemps que nécessaire à cet effet.

d Lors de l'utilisation de prestations de nos entreprises partenaires

Chez Mobility, les paiements sont traités par des entreprises partenaires (prestataires tiers), avec lesquelles vous nouez une relation contractuelle distincte en tant que client. Mobility collabore donc avec des entreprises partenaires dans le domaine de la location de voitures ainsi que dans d'autres domaines. Mobility n'a aucune influence sur les données enregistrées par ces entreprises partenaires. Nous vous renvoyons dès lors aux déclarations de protection des données de ces partenaires tiers.

e Lors de l'utilisation de notre site Internet et de notre application

Nous collectons et utilisons les informations que vous nous transmettez dans le cadre de la réservation d'un véhicule Mobility ainsi qu'à travers l'utilisation de notre offre par le biais du site Internet, de l'application Mobility ou de notre service clientèle (lieu,

heure et durée de l'utilisation, type de véhicule, kilométrage parcouru, etc.). Nous avons besoin de ces informations pour la fourniture des prestations contractuelles réciproques. Quand vous utilisez notre site Internet ou notre application, nous utilisons des cookies et d'autres technologies informatiques. Nous nous en servons notamment pour l'authentification des utilisateurs et la sauvegarde des paramètres d'utilisateur mais aussi pour l'analyse de notre site Internet ainsi que pour l'exécution et la mesure d'actions publicitaires. Vous trouverez de plus amples informations aux chapitres «Cookies et analyse Web» (sous le chiffre 5) et «Plugins sociaux» (sous le chiffre 6).

f Lors de l'inscription à notre bulletin d'information (newsletter)

Si vous vous inscrivez au bulletin d'information Mobility, les données personnelles suivantes seront collectées:

- Adresse e-mail (obligatoire)
- La formule d'appel, prénom et nom (volontaire).

Vous pouvez vous désinscrire du bulletin Mobility à tout moment via le lien dans la newsletter.

g Enquêtes

Dans le cadre de nos enquêtes, nous collectons des données que vous nous communiquez volontairement dans l'échange direct que nous avons avec vous en tant que client. Ces données sont enregistrées et analysées sous une forme anonymisée par notre institut externe d'études de marché.

4 TRANSFERT DE DONNÉES À DES TIERS

Mobility transmet des données personnelles de ses clients à des tiers: dans le cadre de la conclusion e traitement du contrat, à des entreprises de crédit, à des sociétés chargées du contrôle de la solvabilité, à des sociétés d'audit, à des tiers concernant la vérification de l'identité ou du permis de conduire et aux offices de la circulation routière;

- en vue de l'exécution des prestations contractuelles réciproques à des entreprises de crédit, à des entreprises de vérification de crédit, à des société de recouvrement et aux offices de la circulation routière;

- pour la vérification des données de contact à la commune de domicile, à des entreprises de vérification de crédit ;

- pour la vérification et modification des données de contact à des entreprises de vérification de crédit et d'identité ;

- à votre demande (à vos contacts, aux CFF afin d'échanger les données du Swisspass, à hotelcard.ch p. ex.) en relation avec l'utilisation de certaines fonctions ou de certains réseaux sociaux;

- à des fins de promotion et étude de marché de Mobility et d'autres entreprises opérant dans le domaine des services de mobilité individuelle, en particulier dans les domaines de la mobilité partagée et des services complémentaires, ainsi que d'entreprises de transport public (p. ex. CFF);

- pour la promotion, la conception et le développement de produits et de services de Mobility

- si Mobility est confrontée à certaines revendications résultant du comportement d'un client après en avoir informé le client dans la mesure du possible;

- aux autorités, conformément aux dispositions légales;

- Afin de préserver les intérêts légitimes de Mobility (par exemple, en cas de risque de prétentions de tiers ou des pouvoirs publics à l'encontre de Mobility) ;

- Afin d'identifier le client lors d'un appel à la centrale de service 24h/24 (p.ex. fournisseur de centrale d'appels).

Un commerce général d'adresses est en revanche exclu. Lorsque nous transmettons des données personnelles à des tiers, afin de les traiter pour notre compte, nous nous assurons à ce que les données soient traitées de la manière dont nous les traiterions. Nous transmettons des données personnelles à des tiers, basés à l'étranger. Si nous devrions transmettre des données personnelles dans des pays hors EU ou EEE, nous nous assurons par des mesures appropriées que les tiers garantissent un niveau de protection approprié.

5 COOKIES ET ANALYSE WEB

Le site Internet de Mobility utilise Google Analytics, un service d'analyse Web de Google Inc. («Google»). Google Analytics utilise des «cookies». Les informations créées par les cookies sur votre utilisation de ce site (y compris votre adresse IP) sont envoyées à un serveur de Google aux États-Unis, puis y sont enregistrées. Google exploite ces informations pour analyser l'utilisation du site Internet, élaborer, à l'intention de l'exploitant du site, des rapports sur les activités de ce dernier et fournir d'autres prestations associées à l'utilisation du site et d'Internet en général. Le cas échéant, Google communiquera aussi ces informations à des tiers. Vous pouvez éventuellement empêcher l'installation des cookies en configurant votre navigateur en ce sens; dans ce cas, il est possible que vous ne puissiez pas pleinement utiliser le site Internet. Vous trouverez de plus amples informations sur Google et la protection des données sous: <http://www.google.com/privacy.html>. Mobility utilise une fonction de Google Analytics basée sur Google Display Advertising. Les visiteurs peuvent désactiver les fonctions Google Analytics pour l'affichage publicitaire et les annonces sur le Réseau Display en cliquant sur le lien suivant:

<https://www.google.com/settings/u/0/ads>. Outre Google Analytics, Mobility emploie aussi, de façon similaire, d'autres services d'analyse Web utilisant des traqueurs et des cookies (des «cookies tiers», tel que Facebook, Pixel ou Bing Ads en l'occurrence). Pour toute information sur le traitement des données par ces services, nous renvoyons aux déclarations de protection des données des services concernés, notamment Facebook Pixel et Bing Ads. Vous pouvez éviter l'installation de cookies par de tels prestataires tiers en modifiant les paramètres de votre navigateur.

6 PLUGINS SOCIAUX

Nos sites Internet utilisent des plugins sociaux (les «plugins») de réseaux sociaux (tels que facebook.com et youtube.com). Les plugins peuvent être identifiés par leur logo ou par le réseau social correspondant. Les plugins vous permettent de placer des signets sur ces pages et de partager ces signets avec d'autres utilisateurs de réseaux sociaux. Si, sur notre site Internet, vous consultez une page contenant des plugins, votre navigateur établit une liaison directe avec les serveurs du réseau social. Les plugins installés informent le réseau social de votre consultation de la page concernée sur nos sites Internet. Si vous êtes connecté au réseau social, votre visite peut être associée à votre compte de réseau social. Si vous interagissez avec des plugins, en cliquant sur un bouton «J'aime» sur Facebook ou en postant un commentaire par exemple, l'information en question est directement transmise par votre navigateur au réseau social et y est enregistrée. Et même si vous n'êtes pas connecté au réseau social, il est possible que le plugin transmette votre adresse IP au réseau social. Nous n'avons aucune influence sur les données collectées par les plugins. Vous trouverez des informations sur l'objet et l'étendue du traitement de données effectué par les réseaux sociaux, sur vos droits en la matière ainsi que sur vos possibilités de paramétrage pour la protection de vos données dans les directives de protection des données des pages Web des réseaux sociaux. Les déclarations de protection des données des différents réseaux sociaux (Facebook YouTube, Twitter, Instagram, etc.) fournissent également des informations sur les plugins et les directives de protection des données des prestataires.

7 DURÉE DE CONSERVATION

La durée de conservation dépend de l'usage prévu. Les données sont conservées aussi longtemps que la chose est nécessaire et opportune. Ne sont pas effacées les données que nous avons l'obligation légale de conserver pour une durée déterminée (p. ex. obligation de documentation et de conservation pour une tenue correcte de la comptabilité, pour des raisons juridiques ou fiscales).

8 CORRECTION ET SUPPRESSION DE DONNÉES PERSONNELLES

Vous pouvez corriger et actualiser à tout moment les données personnelles que vous nous avez transmises. Vous pouvez aussi faire supprimer vos données personnelles dès l'instant où nous n'avons pas l'obligation juridique de les conserver. Si vous souhaitez faire supprimer vos données personnelles, vous pouvez envoyer un e-mail à office@Mobility.ch en indiquant en objet «Suppression données personnelles» et en précisant votre demande. D'autres données que Mobility ne collecte et n'enregistre que sous une forme anonymisée et qui ne peuvent être associées à une personne qu'au prix d'efforts disproportionnés ne sont pas supprimées.

9 MODIFICATIONS DE LA PRÉSENTE DÉCLARATION DE PROTECTION DES DONNÉES

La présente explication peut être actualisée à tout moment selon les règles définies dans les CGV.

10 DÉCLARATION DE CONSENTEMENT

Nous considérons l'utilisation de nos services comme une marque d'approbation de la politique de Mobility en matière de protection des données décrite dans la déclaration de protection des données. L'approbation des CGV, qui font partie intégrante de la présente déclaration de protection des données, vaut approbation de cette dernière.

11 INTERLOCUTEUR

Si vous avez des questions ou des propositions d'amélioration concernant la présente explication, vous pouvez les transmettre par e-mail à office@Mobility.ch.