🇫🇷France

Last updated: 19.12.2022

France - General Terms and Conditions

Dernière modification: 19.12.2022

Conditions générales d’utilisation en vigueur au 10 Janvier 2023. Les versions précédentes des conditions générales d’utilisation peuvent être consultées à la fin de cette page.

CONDITIONS GÉNÉRALES D’UTILISATION

Article 1 : Objet

1. TIER Mobility France SAS, 3 bis rue Taylor CS 20004, 75481 Paris CEDEX 10 (ci-après dénommée « TIER ») loue des trottinettes équipées d’un moteur électrique (ci-après dénommées « TIER eScooters ») et des vélos à assistance électrique (ci-après dénommées « TIER eBikes ») ci-après dénommés collectivement « Véhicule TIER », en utilisant son application pour téléphones portables compatibles avec le Web (ci-après dénommée « Application TIER »). Les Véhicules TIER sont loués uniquement aux Clients dûment inscrits sur l’Application TIER (ci-après dénommés « Client »), uniquement sous réserve de disponibilité et uniquement sur un

territoire défini (ci-après dénommé « Zone opérationnelle ») en France.

2. Les présentes conditions générales d’utilisation (ci-après dénommées les « CGU ») régissent l’utilisation de l’Application TIER et les contrats de location conclus via l’Application TIER.

3. Le partenaire contractuel du Client est :

TIER Mobility France SAS, 3 bis rue Taylor CS 20004, 75481 Paris CEDEX 10, inscrit au Greffe du Tribunal de Commerce de Paris sous la référence RCS 799 315 494.

Courriel : info(at)tier.app

Téléphone : + 33 186 76 72 83

Site web: https://about.tier.app ;

4. TIER se réserve le droit de modifier les présentes CGU dans la mesure où cela est nécessaire pour (i) les adapter aux modifications de la loi ou aux changements des conditions-cadres techniques, ou (ii) afin de refléter des modifications liées à nos services ou pratiques commerciales, ou (iii) pour prévenir les abus ou les dommages. Le Client sera informé de ces modifications avant leur entrée en vigueur dans un délai raisonnable, par courrier électronique ou sur l’Application TIER. La modification des présentes CGU sera soumise à l'acceptation préalable du Client. Si le Client n'accepte pas ces

modifications, e Client reste libre de mettre fin à sa relation avec TIER en tout temps, en clôturant son compte TIER.

5. Les contrats seront rédigés en français.

Article 2 : Conclusion du contrat d’utilisation de l’Application TIER

1. Pour pouvoir louer un Véhicule TIER, les Clients doivent d’abord s’inscrire en créant un compte utilisateur dans l’Application TIER. Un Client ne peut s’inscrire qu’une seule fois. Seuls les Clients dûment enregistrés sont autorisés à se prévaloir d’un contrat conclu avec TIER. Il n’existe pas de droit automatique à l’enregistrement.

2. Une fois que la procédure d’enregistrement – qui exigera du Client qu’il saisisse spécifiquement ses données de base (prénom(s) et nom, adresse électronique, numéro de téléphone portable personnel, détails de paiement valides) et qu’il accepte les présentes CGU dans le cadre de la procédure d’enregistrement – aura été effectivement menée, un contrat d’utilisation de l’Application TIER aura été conclu entre le Client et TIER.

3. Par la suite, la location d’un Véhicule TIER s’effectuera par la conclusion d’un contrat de location conformément aux dispositions énoncées dans l’Article 4 des présentes CGU. Il est précisé que la conclusion du contrat d’utilisation n’impose en aucun cas la conclusion de contrats de location, ni du côté de TIER, ni du côté du Client.

4. TIER se réserve le droit de refuser l’enregistrement d’un Client ou la conclusion d’un contrat de location s’il existe des doutes raisonnables fondés sur des éléments objectifs quant au respect du contrat en question par le Client, y compris sans que cette liste soit limitative, qu'il existe des doutes raisonnables sur le droit légal du Client d’utiliser le mode de paiement, sur l'identité du Client, entre autres.

Article 3 : Compte utilisateur dans l’Application TIER

1. Le titulaire du compte bancaire ou de la carte de crédit dont les coordonnées ont été fournies pour la création du compte utilisateur doit être le Client lui-même. Le Client doit tenir à jour les données personnelles qu’il a fournies dans son compte d’utilisateur, notamment : l’adresse de domicile, l’adresse électronique, le numéro de téléphone portable personnel et les détails de paiement.

2. Il est interdit aux Clients de permettre à des tiers d’utiliser un Véhicule TIER que les Clients ont réservé via leur compte utilisateur. Plus précisément, il est interdit aux Clients de communiquer à des tiers les données de connexion de leur compte utilisateur (nom d’utilisateur, mot de passe, code PIN), même si ces tiers sont eux-mêmes des Clients. Les Clients s’engagent à modifier leur mot de passe sans délai s’il y a lieu de supposer qu’un tiers en a eu connaissance ; ils s’engagent également à en informer TIER sans délai.

3. Pour pouvoir utiliser l’Application TIER, les Clients doivent disposer d’un téléphone portable compatible avec Internet répondant aux

exigences techniques de l’Application TIER. L’Application TIER fonctionne sous iOS 13 ou version ultérieure et Android 7 ou version ultérieure. Chaque fois que l’application est téléchargée, le téléphone portable compatible avec Internet est automatiquement vérifié pour savoir s’il répond aux exigences précitées. Les Clients sont eux-mêmes responsables de la possibilité de communiquer des données par téléphone mobile et ils supporteront tous les coûts de transmission de données qui pourraient survenir vis-à-vis de leurs fournisseurs de téléphonie mobile.

4. Il est interdit aux Clients d’extraire, copier ou manipuler l’Application TIER en utilisant des méthodes informatiques. Toute violation de cette interdiction ou tout cas dans lequel il y a lieu de supposer qu’une tentative correspondante a été faite immédiatement entraînera la perte de l’accès du Client à l’Application TIER. Dans ce contexte, TIER se réserve le droit de faire valoir ses droits.

5. Les Clients doivent informer TIER sans délai de toute perte ou tout vol du téléphone portable lié au compte d’utilisateur ou de toute autre possibilité que le compte utilisateur soit utilisé par des tiers non autorisés. Afin d’éviter tout abus, TIER désactivera l'accès au compte utilisateur jusqu’à ce que la question soit résolue et informera le Client par courrier électronique du fait que l’accès a été désactivé.

Article 4 : Réservation et conclusion de contrats de location; Trajet de Groupe

1. L’utilisation des Véhicules TIER n’est possible que s’ils ont été marqués comme étant disponibles dans l’Application TIER. Il ne peut

être exclu que, dans des cas spécifiques, un signal GPS inexact entraîne des écarts entre la position réelle du Véhicule TIER et la position indiquée dans l’Application TIER.

2. En appuyant sur le bouton « Commencer le trajet » dans l’Application TIER, les Clients accepteront la location du Véhicule TIER qu’ils ont réservé. En autorisant l’utilisation du Véhicule TIER, TIER confirmera la location.

3. La période de location commence à la conclusion du contrat de location et se termine lorsque le Client retourne dûment le Véhicule TIER conformément à l’Article 5, ou lorsque la durée de location maximale stipulée à l’Article 4 (4) a expiré.

4. La durée maximale de location est de 60 minutes.

5. Les Clients sont tenus de signaler au service Clientèle de TIER, dès constatation et au plus tard avant de commencer à utiliser le Véhicule TIER tout cas de défaut, dommage ou salissure excessive dont ils ont connaissance concernant l’usure des pneus, le garde-boue endommagé, l’absence de plaque d’immatriculation, ou toute autre composante visible du Véhicule TIER. Les Clients sont tenus de fournir des informations complètes et véridiques à cet égard.

6. Si ces défauts, dommages ou salissures excessives sont manifestement susceptibles de nuire à la sécurité routière ou aux fonctionnalités générales du Véhicule TIER ; dans ces circonstances, les Clients doivent s’abstenir d’utiliser le Véhicule TIER.

7. TIER est autorisée à appeler le Client sur le numéro de téléphone mobile stocké dans la section des renseignements personnels de son compte utilisateur en cas de perturbations importantes de la procédure d’utilisation.

8. Dans certaines villes, TIER vous offre la possibilité de louer plusieurs Véhicules TIER en même temps dans le cadre d'un trajet en groupe ("Trajet de Groupe"). Les Trajets de Groupe sont soumises à leur offre et disponibilité dans la Zone opérationnelle respective, telle qu’indiquée sur l’Application TIER.

Afin de réaliser un Trajet de Groupe, vous devez vous assurer que chacun de vos invités prend connaissance de nos conditions générales d’utilisation et, en particulier, que chacun de vos invités soit âgé d’au moins 18 ans, et que tous les Véhicules TIER que vous louez dans le cadre d’un Trajet de Groupe soient correctement utilisés et garés. En outre, vous acceptez de payer tous les frais encourus dans le cadre de votre Trajet de Groupe et vous êtes responsable de tous les dommages causés par vos invités, ce que vous devez signaler immédiatement. Les trajets individuels dans le cadre d’un Trajet de Groupe ne peuvent être terminés que lorsque les Véhicules TIER ne sont plus utilisés par les invités respectifs.

Article 5 : Fin de la location

1. Les Clients qui souhaitent mettre fin au contrat de location doivent garer le Véhicule TIER correctement conformément à l’Article 6 des présentes et doivent ensuite suivre la procédure de l’Application TIER pour mettre fin à la location.

2. Les Clients doivent s’informer via l’Application TIER des limites de la Zone opérationnelle et des zones dans lesquelles le stationnement est interdit.

3. Il est possible de mettre fin à la location sur l’Application TIER uniquement si le Véhicule TIER est situé dans la Zone opérationnelle et dans les zones des stationnement précisées dans l’Application TIER. En outre, il doit être possible d’établir une connexion Internet.

4. Si ces conditions préalables ne sont pas remplies sur la place de stationnement initialement choisie, le Client devra déplacer le Véhicule TIER à un endroit où lesdites conditions sont remplies.

5. Si le Client ne met pas fin à la location via l’Application TIER après avoir garé le Véhicule TIER, la location prendra automatiquement fin, à moins que le Véhicule TIER ne soit déplacé ou utilisé, après que 60 minutes se soient écoulées. Nous recommandons le Client d’attendre de recevoir la confirmation que la location s’est terminée dans l'Application TIER.

6. S’il n’est pas possible, bien que les conditions énoncées à cet article soient remplies, de mettre fin à la location à l’aide de l’Application TIER et que cela est dû à des raisons techniques, le Client doit en informer TIER sans délai afin de confirmer la marche à suivre avec TIER, laquelle doit être suivi par le Client.

7. L’obligation de payer la location ne se terminera qu’une fois qu’il aura été mis fin à la location conformément au présent article, à moins

qu’il n’ait été impossible de mettre fin à la location pour des raisons dont le Client n’est pas responsable.

8. En mettant fin à la location, le Client sera informé de la durée totale de la location et du prix total cumulé. En outre, le Client recevra un reçu et, selon le cas une facture en bonne et due forme, qui restera disponible dans l’Application TIER.

Article 6 : Restitution correcte et stationnement du Véhicule TIER

1. Le Véhicule TIER doit être correctement garé dans la zone de stationnement indiquée dans l’Application TIER. Dans les villes où une autorité locale a désigné des zones de stationnement dédiées pour les Véhicules TIER ou similaires, le Client peut stationner les Véhicule TIER que dans ces aires de stationnement désignées. Les aires de stationnement désignées seront indiquées dans l’Application TIER. Si l’Application TIER indique que le Véhicule TIER ne peut être garé que dans une zone de stationnement dédiée, le Client ne peut garer le Véhicule TIER que dans ces zones, telles qu’affichées.

Le Client doit respecter à tout instant les règles de circulation en vigueur en France, notamment le Code de la route. Le Client doit s’abstenir de circuler sur les trottoirs, sauf si le maire de la ville concernée l'autorise. Conformément à la Section 6 bis du Livre IV et du Chapitre II du code de la route, les règles de stationnement applicables aux cyclistes s’appliquent donc au stationnement des engins de déplacement personnels motorisés.

2. Le Véhicule TIER ne peut être garé dans un endroit où le stationnement est interdit selon la réglementation locale de la ville concernée.

3. Le Véhicule TIER doit être garé de façon à ne pas entraîner de danger pour la sécurité routière ou pour les droits ou intérêts légaux de tiers, ni porter atteinte à la sécurité routière ou aux droits et intérêts légaux de tiers.

4. La béquille du Véhicule TIER doit être utilisée pour le garer.

5. En particulier, le Véhicule TIER ne peut pas être garé comme suit :

Perpendiculairement à la chaussée, perpendiculairement au trottoir, à proximité des carrefours ou d’une manière qui entrave autrement la circulation routière.

Au niveau des arbres, des panneaux de signalisation, des feux de circulation, des paramètres, des distributeurs automatiques, des clôtures de tiers, bancs, des conteneurs et des poubelles, devant ou à proximité des sorties de secours et des bâtiments des services d’incendie, devant les entrées ou les sorties, dans les zones où aucun arrêt n’est autorisé, dans les voies d’accès aux arrêts de transport public, sur les pistes cyclables, au niveau des aides à l’orientation pour les personnes aveugles, sur les passages pour piétons, à l’intérieur de bâtiments, dans les cours intérieures de bâtiments, sur d’autres véhicules, dans les parcs et les espaces verts, à des endroits où le Véhicule TIER dissimulerait de la publicité ou du mobilier urbain ou gênerait le fonctionnement d’une installation, dans les zones

réservées au chargement et au déchargement ou aux endroits réservés à d’autres utilisateurs ou services, aux endroits où le stationnement du Véhicule TIER obstruerait l’espace dont les utilisateurs de fauteuils roulants et les personnes handicapées ont besoin pour manœuvrer ou se déplacer. Cette liste n’est pas exhaustive.

6. Le bon fonctionnement du service exige que les Véhicules TIER soient stationnés sur des sites accessibles au public. Pour cette raison, le Véhicule TIER ne peut pas être garé à des endroits difficilement accessibles, en particulier sur les sites suivants, à moins que ceux-ci n’aient été expressément désignés comme places de stationnement sur l’Application TIER :

a) locaux privés ou terrains d’entreprise ;

b) cours intérieures ;

c) garages de stationnement ;

d) parkings pour les Clients, en particulier devant les centres commerciaux, les supermarchés, les restaurants et les bars ;

e) parkings des universités et autres installations publiques ;

f) espaces intérieurs.

7. En outre, le Véhicule TIER ne peut pas être garé dans des zones soumises à des restrictions de stationnement pendant certains jours

ou à certaines heures de la journée ou pour des véhicules spécifiques. Cela s’applique également aux interdictions de stationnement qui ont déjà été ordonnées par les autorités, mais qui ne sont pas encore entrées en vigueur (par exemple, les interdictions de stationnement temporaires s’appliquant ultérieurement en raison d’événements ou pour le travail de déménageurs sur le site en question).

8. Le Client est tenu de fournir de bonne foi, sur demande légitime de TIER, des informations sur l’endroit exact où un Véhicule TIER a été restitué.

Article 7 : Paiement des frais de location

1. Le Client s’engage à payer les frais de location correspondants. Les frais de location se composent d’un montant pour le déblocage du Véhicule TIER et d’un montant pour chaque minute ou partie de minute d’utilisation. Avant la conclusion du contrat de location, l’Application TIER indiquera au Client les frais de déblocage du Véhicule TIER ainsi que le prix TTC par minute d’utilisation. Les frais de location sont dus dès la fin du contrat de location.

2. S’il n’est pas possible d’utiliser le Véhicule TIER de la manière prévue par le contrat de location, même s’il a été marqué dans l’Application TIER comme étant disponible, le Client ne sera pas facturé pour les frais de location.

3. Le Client peut choisir parmi les modes de paiement affichés à l’issue du processus de commande. Pour tout remboursement, TIER

utilise toujours le même mode de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale.

4. Le Client déclare que dispose du droit légal d'utiliser le mode de paiement prévu et d'autoriser les transactions. Si TIER soupçonne que les informations transmises par le Client concernant le mode de paiement sont inexactes ou frauduleuses, TIER peut désactiver ou bloquer l'accès au compte utilisateur, le Client ne pouvant alors plus utiliser les services de TIER, en tout ou partie, jusqu'à ce que cette situation soit clarifiée à la satisfaction de TIER.

5. Le Client veillera à ce que ses fonds, selon la méthode choisie, soient suffisants. Si un paiement ne peut pas être encaissé en raison d'un approvisionnement insuffisant ou pour d'autres raisons imputables au Client, TIER pourra facturer au Client des frais pour ses dépenses encourues, à moins que le Client ne prouve que TIER n'ait pas engagé de frais ou que le montant des frais engagés était très inférieur.

6. Le Client peut se voir accorder de la part de TIER des crédits sous forme

a) de minutes ou déblocages gratuites ; ou,

b) de crédit en euros.

Les crédits accordés seront crédités sur le compte de règlement du Client dans un délai de trois (3) jours ouvrables et pourront être utilisés comme moyen de paiement des frais de location des

Véhicules TIER. Il est possible de créditer ces crédits uniquement sur le propre compte de règlement du Client concerné. Si le compte de règlement du Client présente un solde créditeur, les frais de location seront d'abord déduits de ce solde créditeur. Dans ce cas, les crédits dont l'expiration est prévue seront épuisés en premier. Si le compte de règlement du Client n'a pas de solde créditeur – ou si les frais de location dépassent le solde créditeur existant, ou portent sur un nombre de minutes supérieur au nombre de minutes gratuites – le mode de paiement choisi par le Client sera utilisé pour régler les comptes. Les Clients peuvent consulter l'état de leur solde créditeur à tout moment en utilisant l'Application TIER ou dans leur compte utilisateur TIER. Toute affectation non utilisée pendant la période de validité du crédit correspondant sera annulée.

7. Il n'est pas possible d'échanger des soldes créditeurs pour un contrat de location en dehors du champ d'application des présentes CGU, et non pas, donc, vis-à-vis d'une autre société du groupe TIER.

8. L'utilisation des Véhicule TIER sera payée conformément à l'option que le Client a choisie dans le cadre du contrat de location : soit en fonction du forfait choisi, soit en fonction de la méthode de règlement standard basée sur les minutes, ou parties de minutes, d'utilisation (toute fraction de minute sera facturée comme une minute complète). Le forfait choisi ne s'applique qu'à une seule location d'un Véhicule TIER ; tout élément non utilisé du forfait (par exemple, le temps de conduite) est caduc à la fin de la location. Si le compte du Client présente un solde créditeur remboursable, les minutes d'utilisation susmentionnées seront d'abord imputées sur le solde créditeur.

9. Les Clients ne peuvent compenser leurs propres demandes de remboursement avec celles de TIER que si leurs propres demandes sont certaines, liquides et exigibles.

10. Dans certaines grandes villes, TIER vous offre l'opportunité de recevoir des avantages sous forme de déverrouillages gratuits ou de minutes gratuites (« Freebies ») en utilisant certains Véhicules TIER. Les Véhicules pouvant être utilisés pour gagner des Freebies vous seront présentés respectivement dans l'application TIER.

Vous pouvez collecter des Freebies, si vous :

a) utilisez des Véhicules TIER repérés dans l'application TIER comme éligibles à l'obtention de Freebies ; et

b) couvrez la distance minimum indiquée (si elle est définie) ou stationnez le Véhicule TIER dans une zone désignée à cet effet.

Les Freebies collectés seront crédités sur votre Compte Client au terme du déplacement et ne peuvent être utilisés que pour des trajets futurs. Les Freebies ne sont pas transmissibles, sauf disposition contraire figurant dans l'application, et leur période de validité peut être également limitée à de courtes périodes. Les Freebies ne peuvent pas être vendus et leur valeur ne peut pas être payée en espèces. TIER peut modifier ou interrompre l'opportunité de collecte de Freebies à tout moment. Les Freebies déjà accumulés ne seront pas concernés par un tel changement.

Article 8 : Cession

TIER se réserve le droit de céder à un tiers ses créances au titre de la présente relation contractuelle, notamment à des fins de recouvrement de créances. Les Clients seront informés en temps utile de toute cession de ce type. Dans ce cas, le Client pourra effectuer le paiement avec effet libératoire uniquement au cessionnaire, TIER restant responsable des demandes générales de renseignements des Clients, des réclamations, etc. Toute cession par TIER de ses créances n'entraînera aucune réduction des droits des Clients.

Article 9 : Autorisation de conduire

1. Les seules parties autorisées à conduire des Véhicules TIER sont les personnes physiques qui :

a) sont âgés d'au moins 18 ans ; et

b) ont un compte utilisateur actif chez TIER.

2. Dans certaines villes, selon indiqué par l'Application TIER, afin de pouvoir conclure le contrat de location le Client pourra être amené à transmettre par voie électronique via ID Now, une copie d'un document officiel d'identification, tels que (i) la carte d'identité si émise dans un pays de l'Espace Économique Européen ou en Suisse ; et/ou (ii) passeport quelle que soit la langue, sous réserve qu'il soit libellé en alphabet latin; et/ou (iii) titre de séjour français (uniquement pour des personnes résidant en France) ; et/ou (iv) permis de conduire européen de type AM, A1, A2, A ou B en cours de validité ou un permis de conduire voiture non-européen, quelle que soit la langue,

sous réserve qu’il soit libellé en alphabet latin et qu’il comporte une photo d’identité.

3. Les Clients doivent être en mesure de conduire un Véhicule TIER sans mettre en danger les piétons ni les véhicules en circulation, et en respectant les règles de circulation et les règles d’ordre public applicables. Ils doivent avoir une expérience ou des compétences de base minimales de la conduite d’un véhicule motorisé et doivent être familiarisés avec la conduite et l’utilisation sécurisée des véhicules à moteur.

Article 10 : Obligations générales des Clients ; interdictions spécifiques

1. Les Clients doivent manipuler le Véhicule TIER avec soin et attention, respecter les règles de circulation applicables et ne pas mettre en danger les droits ou intérêts légaux de tiers en l’utilisant.

2. Les Clients ont les obligations spécifiques suivantes :

a) respecter la limite de charge maximale de 100 kg pour les Véhicules TIER ;

b) ne pas laisser le Véhicule TIER sans surveillance pendant la période de location ;

c) signaler à TIER tout défaut ou dommage, notamment s’il est causé par l’usage de la force ou par un accident, ainsi que toute salissure

excessive, dès constatation et au plus tard avant de commencer à utiliser le Véhicule TIER ;

d) veiller, dans la mesure du possible, à ce que le Véhicule TIER soit uniquement utilisé de manière sécurisée pour son fonctionnement et pour la circulation des piétons et des véhicules ;

e) respecter les dispositions du code de la route applicables lors de la conduite du Véhicule TIER ;

f) arrêter immédiatement le Véhicule TIER dès qu'un voyant d'alerte apparaît ou qu'un signal d'erreur est indiqué sur l'écran situé près des poignées de direction et contacter TIER pour savoir si le trajet peut être poursuivi ou non ;

g) garer correctement le Véhicule TIER conformément aux Articles 5 et 6 des présentes CGU.

3. Les Clients sont spécifiquement soumis aux interdictions suivantes :

a) conduire le Véhicule TIER sous l'influence de l'alcool, de drogues ou de médicaments susceptibles d'altérer leur capacité à conduire. Une interdiction stricte de l'alcool au-delà des seuils prévus par le Code de la route s'applique.

b) utiliser le Véhicule TIER pour la conduite hors route, pour des événements de sport automobile ou pour des courses de toute nature ;

c) utiliser le Véhicule TIER pour des essais de véhicules, pour la formation de conducteurs, pour le transport commercial de passagers ou pour des transports commerciaux (par exemple, pour des trajets de coursiers ou de livraisons de pizzas) ;

d) utiliser le Véhicule TIER pour transporter des matières facilement inflammables, toxiques ou autrement dangereuses si leur volume dépasse les quantités normales d'utilisation domestique ;

e) utiliser le Véhicule TIER pour transporter des objets ou des matériaux qui, compte tenu de leurs caractéristiques, dimensions, forme ou poids, pourraient nuire à la sécurité de conduite ou endommager le Véhicule TIER ;

f) utiliser le Véhicule TIER avec une autre personne ;

g) utiliser le Véhicule TIER pour commettre des infractions pénales ;

h) effectuer ou faire effectuer, arbitrairement, des réparations ou modifications de toute nature sur le Véhicule TIER.

4. Par respect pour l'environnement, le grand public et les autres clients, les Clients doivent s'efforcer de conduire de manière ordonnée, écologique et sans gaspillage d'électricité.

Article 11 : Procédure à suivre en cas d'accident

1. Les Clients doivent signaler à TIER tout accident impliquant un Véhicule TIER, dans les meilleurs délais, sauf en cas de force majeure ou des circonstances exceptionnelles.

2. Dans l’hypothèse où une personne est blessée ou se prétend blessée à la suite de l'accident, le Client doit en informer la police, le cas échéant, sans délai sauf en cas de force majeure ou des circonstances exceptionnelles, et veiller à ce que l’accident soit officiellement enregistré par la police. Si la police refuse d’enregistrer l’accident ou si cela est impossible pour tout autre raison, le Client doit en informer TIER sans délai et se concerter avec TIER sur la manière de procéder. Cela s’applique indépendamment du fait que le Client ait lui-même causé l’accident ou qu’il ait été causé par un tiers. Dans cette hypothèse, sauf en cas de force majeure ou des circonstances exceptionnelles, le Client ne peut pas quitter le lieu de l’accident avant que:

a) la police ait terminé l’enregistrement de l’accident (ou, en supposant qu’il soit impossible de faire enregistrer l’accident par la police, jusqu’à ce que TIER ait été dûment notifié conformément aux présentes CGU) ; et

b) toutes les mesures visant à obtenir des preuves ou à atténuer les dommages qui ont pu être convenues avec TIER le cas échéant aient été dûment mises en œuvre.

3. En cas d’accident impliquant un Véhicule TIER conduit par le Client, celui-ci ne peut pas s’engager à assumer une quelconque responsabilité ou à faire une déclaration comparable. Si une

promesse ou reconnaissance de responsabilité est faite par le Client, alors que la situation ne justifiait pas une telle promesse ou reconnaissance de responsabilité au regard des faits de chaque partie, elle s'appliquera exclusivement à l'encontre du Client seul. Ni TIER ni l'assureur ne seront liés par une telle promesse ou reconnaissance.

4. Que le Client ait causé lui-même l'accident ou qu'il ait été causé par un tiers, TIER lui fournira par la suite un formulaire de déclaration des dommages. Ce formulaire doit être entièrement rempli et renvoyé à TIER dans les sept (07) jours suivant sa réception par le Client, la date d'envoi faisant foi. Si le formulaire de déclaration de sinistre n'est pas renvoyé dans le délai imparti, il ne peut être exclu que l'assureur ne traite pas – par exemple à l'amiable – la demande d'indemnisation. Si l'assureur refuse de régler la demande d'indemnisation de l'accident uniquement en raison de l'envoi tardif du formulaire par le Client, TIER fera valoir à l'encontre du Client les droits qui en découlent.

5. Le Client est tenu de fournir des informations véridiques sur le déroulement de l'accident/du dommage, en particulier sur le lieu de l'accident.

Article 12 : Assurance

1. TIER offre à ses Clients le bénéfice d'une assurance responsabilité civile afin de couvrir la responsabilité du Client en cas de dommages corporels accidentels causés à des tiers ou de dommages accidentels aux biens de tiers découlant de l'utilisation des Véhicules TIER. Par

ailleurs, TIER offre assurance personnelle du conducteur et d’une assurance défense pénale et recours à la suite d’un accident. Plus de renseignements concernant les couvertures mis à disposition par TIER (exclusions, déductibles…), des copies de politiques d’assurance et la procédure à suivre pour la déclaration de sinistre peuvent être consultés dans le FAQ Comment suis-je assuré.e?

2. TIER conseille au Client de lire les documents et informations relatifs aux assurances mis à disposition. Le non-respect des conditions pourrait entraîner le rejet de la demande de dédommagement par l’assureur. La mise à disposition de ces assurances ne constitue en aucun cas une admission de responsabilité pour des dommages de quelque nature que ce soit et n’est pas destinée à se substituer à l’assurance du Client.

3. Il est interdit au Client de reconnaître ou de régler tout dommage couvert par une assurance responsabilité civile sans l’accord préalable de TIER.

Article 13 : Responsabilité de TIER

1. TIER est responsable, conformément aux dispositions légales applicables, de tout dommage causé par une négligence délibérée ou grave de TIER ou de ses représentants ou agents d’exécution.

2. Dans les cas de négligence simple, TIER est responsable des éléments suivants :

a) les atteintes à la vie, à l’intégrité physique et à la santé ; et

b) les dommages résultant de la violation d’une obligation contractuelle essentielle, la responsabilité étant limitée au montant des dommages prévisibles et usuels au regard du contrat concerné. Les obligations contractuelles essentielles sont définies comme des obligations dont le respect est indispensable à l’application correcte du contrat et dont le Client peut normalement s’attendre à ce qu’elles soient respectées.

3. Les principes de responsabilité énoncés au paragraphe (2) ci-dessus s’appliquent également en faveur de toute personne dont la responsabilité est imputable à TIER conformément aux dispositions légales applicables. Elles ne s’appliqueront toutefois pas dans la mesure où TIER a frauduleusement dissimulé un défaut ou accordé une garantie, ni aux réclamations au titre de la responsabilité du fait des produits. La responsabilité de TIER en cas de violation du règlement général de l’UE sur la protection des données (RGPD, Article 82) n’est pas non plus affectée.

Article 14 : Responsabilité du Client

1. Le Client est responsable envers TIER de tout dommage dont il est responsable. Cela comprend les infractions à l’Article 10 des présentes, tout vol, dommage ou perte d’un Véhicule TIER dont le Client est responsable, ainsi que tout dommage occasionné à des tiers. TIER est en droit d’être indemnisé par le Client de toute réclamation légitime de tiers, dans la mesure où le Client ne dispose pas de sa propre couverture d’assurance. Cela inclut les coûts de toute défense juridique éventuellement nécessaire. À titre de

clarification, il est noté qu’il sera tenu compte de toute faute de tiers ayant contribué à la réalisation du dommage.

2. Le Client est responsable de toute infraction aux règles de la circulation routière, aux règles d’ordre public ou à d’autres dispositions légales, en particulier celles du code de la route et du code pénal, dans la mesure où elle peut lui être imputée en relation avec l’utilisation d’un Véhicule TIER et en vertu de toute disposition légale applicable. Il assumera tous les frais qui en résulteraient et devra tenir TIER totalement à l’écart de toute réclamation de tiers. Il est précisé que le Client ne sera pas responsable si et dans la mesure où le dommage résulte de l’utilisation correcte et conforme au contrat d’un Véhicule TIER défectueux.

3. Les Clients ne seront pas responsables dans la mesure où un assureur indemnise le dommage et où aucun recours n’est exercé contre TIER.

4. Toute limitation de responsabilité convenue entre TIER et le Client en faveur du Client pour les dommages causés au Véhicule TIER ne s’appliquera pas si le Client a délibérément causé le dommage.

5. Si le Client cause des dommages au Véhicule TIER par négligence grave, alors la responsabilité du Client envers TIER, en supposant qu’elle a été limitée en sa faveur, ne sera pas plafonnée par une franchise applicable, et dépassera au contraire la franchise du montant que l’assureur soustrait de la prestation d’assurance payable à TIER, notamment en vertu du code des assurances.

Article 15 : Désactivation temporaire de l’accès aux comptes utilisateurs et interdiction d’utilisation

1. TIER est libre de désactiver temporairement l’accès au compte utilisateur dans les cas suivants, qui constituent des causes impérieuses empêchant la bonne continuité du service :

a) si des données essentielles à l’exécution du contrat ont été incorrectement fournies dans le compte utilisateur, notamment si TIER soupçonne que des informations transmises par le client sont inexactes ou frauduleuses ;

b) si le Client est en situation de défaut de paiement d’un montant supérieur à 0,1 euros alors qu’il a reçu une mise en demeure ;

c) si d’autres violations contractuelles importantes dont le Client est responsable et de nature à causer un préjudice à TIER ou à tout autre tiers se produisent ;

e) si le Client perd le téléphone portable personnel qui est rattaché au compte utilisateur, ou si celui-ci est volé au Client, ou s’il devient possible pour des tiers d’utiliser le compte utilisateur sans autorisation.

2. TIER débloquera le compte utilisateur sans retard indu une fois que le comportement contractuellement non conforme du Client aura pris fin ou la raison de la désactivation temporaire aura été résolue.

3. TIER peut interdire l’utilisation ultérieure des Véhicules TIER avec effet immédiat si le Client a commis de manière répétée des violations contractuelles importantes et/ou s’il n’a pas agi à la suite d’une notification sur l’Application TIER ou par lettre d’avertissement.

Article 16 : Durée contractuelle et résiliation du contrat d’utilisation de l’Application TIER

1. Le contrat d’utilisation de l’Application TIER est conclu pour une durée indéterminée et peut être résilié à tout moment par l’une ou l’autre des parties au contrat au moyen d'une notification écrite, sous réserve d’un délai de préavis de deux semaines.

2. Le droit des parties de résilier le contrat avec effet immédiat pour un motif grave reste inchangé. Il y a motif grave dans les cas suivants :

a) Le Client, bien qu’il ait reçu des relances répétées, manque à plusieurs reprises de payer une partie non négligeable des frais de location ;

b) Le Client fournit des informations incorrectes ou dissimule des circonstances factuelles pendant le processus d’enregistrement ou au cours de la relation contractuelle de telle sorte qu’il serait déraisonnable d’attendre de TIER qu’il poursuive la relation contractuelle ;

c) Le Client, bien qu’il ait reçu une avertissement (soit par courrier électronique, soit sur l'Application TIER) ne renonce pas à des

violations graves du contrat de location, ou commet de manière répétée des manquements aux présentes CGU, ou ne corrige pas sans délai les conséquences déjà existantes de ces violations ;

d) Le Client a conduit sous l'influence de l'alcool ou de drogue ;

e) Le Client a divulgué les données de connexion de son compte utilisateur TIER à une autre personne ;

f) Le Client a tenté d'extraire, copier ou manipuler l'Application TIER en utilisant des méthodes informatiques ; et,

g) Le Client ne dispose pas du droit légal d'utiliser le mode de paiement utilisé ou ne respecte pas les obligations prévues à l'Article 7 des présentes.

Article 17 : Amendes et frais de services

1. En cas de violation des présentes CGU exclusivement imputable au Client et qui n'est pas liée à la violation par TIER de ses propres obligations, à la faute d'un tiers ou à un événement de force majeure, TIER se réserve le droit de facturer des amendes, des frais de services ou des pénalités conformément au barème des coûts disponible sur le site web TIER. Par exemple, des frais de service ou pénalités pourraient être facturés si le Client restitue le Véhicule TIER à un endroit non conforme aux dispositions des Articles 5 et Article 6 des présentes.

2. Le Client sera responsable des amendes et/ou autres frais imposés par une autorité gouvernementale résultant de (i) le stationnement incorrect du Véhicule TIER (y compris des frais de fourrière encourus par TIER pour la récupération des Véhicules TIER mal stationnés) ; (ii) de l'utilisation incorrecte d'un Véhicule TIER ; et (iii) de la violation d'une loi, d'une règle ou d'un règlement pendant l'utilisation d'un Véhicule TIER. Dans certains cas, TIER peut payer ces amendes au nom du Client (auquel cas TIER se réserve le droit de demander au Client le remboursement de ces amendes ainsi que les frais d'administration et tous les frais supplémentaires raisonnablement encourus par TIER pour traiter le paiement de l'amende au nom du Client, sauf si le Client peut prouver que le coût des efforts que nous avons déployés pour traiter ces amendes était moindre).

3. TIER a le droit de débiter ces amendes, pénalités ou frais de services du mode de paiement choisi par le Client. En cas d'insuffisance des fonds permettant déduire ces amendes, pénalités ou frais, TIER pourra contacter le Client afin que ce dernier puisse effectuer le paiement de ces montants.

Article 18 : Droit de rétractation du contrat de location

En tant que consommateur, le Client bénéficie d'un droit de rétractation conformément aux instructions énoncées ci-dessous.

Instructions sur la rétractation

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours.

Le délai de rétractation est de quatorze jours à compter de la date de conclusion du contrat.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous notifier (coordonnées : TIER Mobility France SAS, 3 bis rue Taylor CS 20004, 75481 Paris CEDEX 10, Tél. : + 33 186 76 72 83, e-mail : info(at)tier.app) de votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-après, mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément

d’un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n’occasionnera pas de frais pour vous.

Si vous avez demandé de commencer la prestation des services pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu’au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l’ensemble des prestations prévues par le contrat.

Fin des instructions sur la rétractation

Modèle de formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

À l’attention de:

TIER Mobility France SAS, 3 bis rue Taylor CS 20004, 75481 Paris CEDEX, Tél + 33 186 76 72 83. Courrier électronique : info(at)tier.app

Déclaration de rétractation

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*) /sur la prestation de services (*) ci-dessous :

_____

_____

_____

Nom du/des consommateur(s) :

_____

Adresse du/des consommateur(s) :

_____

_____

Signature du/des consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.

Article 19 : Protection des données

1. TIER collectera et traitera les données personnelles relatives au Client dans la mesure où ces données sont nécessaires pour effectuer les transactions commerciales concernées. Lors du traitement des données personnelles du Client, TIER respectera les

dispositions légales applicables, notamment celles du Règlement général de l'UE sur la protection des données (RGPD), de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés telle que modifiée (« Loi informatique et libertés »).

2. Pour plus de détails et d'informations sur la portée de la collecte, du stockage et du traitement des données personnelles concernant le Client, veuillez-vous référer à la politique de confidentialité de TIER.

Article 20 : Dispositions finales

1. Les contrats conclus entre le Client et TIER sont régis par le droit français et soumis aux tribunaux français compétents.

2. Le Client ne peut pas céder à des tiers ses droits ou autres droits découlant des accords susmentionnés sans l'accord préalable de TIER.

Article 21 : Médiation pour les consommateurs

Conformément aux dispositions du code de la consommation, en cas de litige, le Client peut recourir à une résolution amiable.

Tout litige de nature contractuelle concernant la validité, l'interprétation, l'exécution peut être soumise à une médiation. Toutefois, TIER et le Client restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation.

Les Clients peuvent contacter gratuitement la Chambre nationale des Praticiens de la Médiation – CNPM Médiation - Consommation, soit par courrier en écrivant à CNPM Médiation Consommation - 27 Avenue de la Libération 42400 SAINT CHAMOND, soit par voie électronique sur leur site internet https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/demande-de-mediation.php.

En application de l'article 14 du règlement européen n°524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation, le Client a le droit de solliciter la résolution de son litige sur la plateforme européenne dédiée à la résolution en ligne des litiges de la consommation via l'adresse Internet suivante : http://ec.europa.eu/consumers/odr/.

Article 22 : Stipulations finales

1. Le Client ne peut transférer les prétentions ou autres droits découlant des contrats susmentionnés à des tiers sans l'accord écrit préalable de TIER.

2. Si une stipulation des présentes Conditions générales est jugée nulle ou inapplicable par un tribunal, cette stipulation sera supprimée des présentes Conditions générales et les autres stipulations des Conditions générales resteront valables et applicables, sauf si la stipulation supprimée a constitué un élément déterminant de l'engagement des parties ou de l'une d'elles conformément à l'article 1184 du Code civil.

Article 23 : Service à la Clientèle ; réclamations

1. Si le Client a des questions, des commentaires ou réclamations, ou s'il souhaite faire d'autres déclarations, il peut contacter TIER par téléphone, par lettre ou par courriel en utilisant les coordonnées suivantes

TIER Mobility France SAS,

3 bis rue Taylor CS 20004,

75481 Paris CEDEX 10

Tél. : + 33 186 76 72 83

Courriel : support(at)tier.app

2. TIER ne s'est pas engagé à respecter un quelconque code d'éthique ou de conduite.

Download previous versions

20220715 France CGU
20220530 France CGU
20210916 France CGU
20200801 France CGU