



## Conditions générales d'utilisation du service de mobilité partagée à Bordeaux

### CGUS YEGO BORDEAUX

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation du Service (ci-après nommées « CGUS ») définissent, à compter de leur acceptation par l'Utilisateur, les conditions d'accès et d'utilisation du Service, l'offre tarifaire, les droits et obligations de l'Utilisateur relatifs au service YEGO BORDEAUX, tels que ces termes sont définis ci-après.

YEGO BORDEAUX est gérée par E-SCOOT SAS, société par actions simplifiée immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Bordeaux au numéro de SIRET : 83331551800013, dont le siège social est situé 26 rue Loustalot, 33170 GRADIGNAN.

Le gestionnaire du service de transport individualisé par les véhicules est la société E-SCOOT SAS qui propose à l'Utilisateur une offre de déplacement en scooter électrique par le recours à une location courte durée de scooters électriques en libre-service, dans une zone délimitée.

La portée territoriale respective des villes dans lesquelles YEGO opère, avec ses modifications correspondantes, peut être consultée sur le site web <http://www.rideyego.com>

Tout accès et toute utilisation du service YEGO BORDEAUX implique le respect des présentes CGUS par l'Utilisateur.

#### 1 – Objet

**1.1** Le présent document contient les **Conditions Générales d'Utilisation du Service** (ci-après nommées « **CGUS** ») qui régissent la relation contractuelle entre l'**Utilisateur** et le **prestataire YEGO**, concernant l'utilisation du service de scooter électrique partagé de la ville de Bordeaux (ci-après nommé, le « Service »).

**1.2** YEGO propose un service dont les principes fondamentaux de régulation sont : **respect des règles de circulation** et de stationnement applicables à tout moment par l'Utilisateur d'une part ; et d'autre part le **respect des conditions de réservation et de retour** du véhicule par l'Utilisateur.

**1.3** L'acceptation de ce contrat est une condition préalable indispensable à la réservation et à l'utilisation du Service, conformément aux procédures établies dans le règlement d'exécution, dans les annexes et dans les règles de circulation actuelles sur le territoire français et, en particulier, dans la ville de Bordeaux.

**1.4** Il est recommandé à l'**Utilisateur** de lire attentivement ces documents pour le bon fonctionnement et la jouissance du service de partage des scooters par les autres utilisateurs et par lui-même et, par conséquent, il **s'engage à les respecter**.

## 2 – Conditions requises pour s'inscrire en tant qu'Utilisateur de service

### 2.1 Accès à l'Inscription

L'accès à l'Inscription est réservé aux personnes physiques majeures et disposant de leur pleine capacité juridique à la conduite d'un Scooter.

### 2.2 Conditions d'inscription des personnes physiques

Pour s'inscrire, la personne physique doit remplir l'ensemble des conditions suivantes :

- Etre **majeure** (avoir au moins 18 ans) à la demande de l'Inscription ;
- Etre titulaire d'une **carte nationale d'identité** (pour les ressortissants français ou originaires d'un pays de l'Espace Economique Européen et de la Suisse) ou d'un passeport en cours de validité ;
- Etre titulaire du **permis** BSR, permis AM, ou d'un permis de conduire.  
Ce titre doit être français ou délivré dans l'Union Européenne, en cours de validité, de type A, A1, A2, B ou BSR (permis AM)  
Ou  
Délivré par les autorités d'un pays hors de l'Union Européenne au nom de l'Utilisateur, en cours de validité, muni d'une photographie, accompagné d'une traduction en langue française ou d'un permis international en cours de validité au nom de l'Utilisateur ;
- Disposer d'une **carte bancaire**, associée à un compte bancaire ouvert, dans une banque acceptant les débits par autorisation de prélèvement signée de l'Utilisateur en euros (€) ;
- **Ne pas être débitrice** auprès de E-SCOOT SAS de somme(s) dont elle ne se serait pas acquittée au titre d'une précédente inscription ou location auprès de E-SCOOT SAS.

**2.3 En cas de retrait de permis**, l'Utilisateur est tenu d'en informer immédiatement YEGO BORDEAUX par tous les moyens possibles. L'accès au Service lui sera alors formellement interdit, sans qu'il soit besoin d'une notification quelconque de l'Utilisateur par YEGO BORDEAUX. En cas de non-respect de cette interdiction, l'Utilisateur sera seul responsable des éventuelles conséquences, préjudices ou dommages qui pourraient en résulter. YEGO BORDEAUX se réserve la possibilité d'effectuer des contrôles périodiques du permis de conduire de l'Utilisateur afin de s'assurer de sa validité et du respect des conditions d'inscription susvisées.

La détention d'un permis « blanc » ou à validité restreinte, ou une déclaration de perte ou de vol du permis de conduire ne permettent ni l'Inscription au Service ni l'utilisation du Service.

**2.4 En cas d'expiration ou suspension temporaire** de l'autorisation de conduite de l'Utilisateur, ce contrat cesse également d'être valide, jusqu'à ce qu'il soit mis fin à la suspension ou que le permis soit renouvelé.

**2.5 Pour être un Utilisateur du service**, le processus d'inscription décrit dans le présent contrat doit avoir été respecté et les CGUS ainsi que la politique de confidentialité doivent avoir été acceptées. Le fait de compléter la totalité du processus d'inscription au Service implique l'acceptation de ces CGUS et, par conséquent, la signature du contrat. Pour cette raison, le fait de ne pas utiliser le Service

n'impliquera pas la perte de validité du contrat et, par conséquent, toutes les conditions s'appliqueront à l'Utilisateur, sauf dans le cas où il demande expressément l'annulation du Service.

**2.6** Afin d'éviter les doublons, il est **interdit à l'Utilisateur de s'inscrire une seconde fois** s'il n'a pas préalablement enregistré l'annulation de la première inscription.

**2.7 YEGO se réserve le droit de refuser l'abonnement** au Service en cas de non-respect des exigences établies.

### 3 – Procédure d'enregistrement au Service

**3.1 L'Utilisateur accepte et signe le contrat** lorsqu'il saisit toutes les informations requises dans le formulaire électronique disponible sur le site Web et appuie sur la touche désignée pour s'inscrire au Service. Il n'est pas nécessaire de signer physiquement le contrat ; la validation électronique de l'inscription par l'Utilisateur fait office de signature et engage l'utilisateur sur tous les aspects et effets de ce contrat.

**3.2 Le processus d'inscription inclut** le téléchargement en ligne ou l'envoi par e-mail de la documentation requise.

**3.3** L'Utilisateur doit s'assurer de la **cohérence et de l'exactitude des informations communiquées**.

**3.4** L'Utilisateur doit obligatoirement **accepter les présentes CGUS et déclarer les avoir lues** et en avoir pleinement pris connaissance.

### 4 – Durée et résiliation du contrat

**4.1 L'enregistrement** de l'Utilisateur sera considéré **effectif à la réception de l'e-mail** de confirmation provenant de YEGO BORDEAUX.

**4.2 La relation contractuelle** entre l'Utilisateur et YEGO est d'une **durée indéterminée**. Toutefois, l'une des parties peut procéder à sa résiliation à tout moment.

#### 4.3 Désinscription

Une fois la désinscription effective, l'Utilisateur ne sera plus considéré comme tel. L'accès au service sera désactivé et ce contrat et tout rapport résultant de celui-ci cessera de produire ses effets.

**4.4 YEGO BORDEAUX peut résilier ou suspendre** la validité de la relation contractuelle en cas de violation des termes et conditions des présentes CGUS. Dans de tels cas, la société peut donner à l'Utilisateur une période 7 jours pour remédier au dit manquement ou procéder directement à la résiliation et à la suspension automatique du service offert.

### 5 – Restrictions à l'utilisation du service

L'utilisateur ne pourra utiliser le Scooter ou permettre à quiconque de l'utiliser :

- a) Pour le transport de marchandises à titre onéreux ;
- b) Pour des tournées ou visites régulières de clientèle ;
- c) Pour remorquer, tracter ou pousser tout véhicule, remorque ou tout autre objet ;
- d) En dehors des voies carrossables ou adaptées au Scooter ;

- e) Lorsque le Scooter est en surcharge ;
- f) Pour le transport d'objets ou de substances (matières inflammables, corrosives, toxiques, explosives, ionisantes ou comburantes...) qui, en raison de leur état ou de leur odeur peuvent endommager le Scooter et/ou retarder la possibilité de louer le Scooter à nouveau ;
- g) Pour participer à des compétitions sportives (courses, essais, démonstrations...);
- h) En infraction avec le Code de la Route ou autres réglementations ;
- i) A toute fin illicite ;
- j) Pour toute sous-location à titre gratuit ou onéreux ;
- k) Pour le transport de voyageur à titre onéreux même à titre occasionnel ;
- l) Pour l'apprentissage de la conduite ;
- m) Pour transporter des animaux ou charger des colis lourds ou effectuer un déménagement ;
- n) S'il se trouve en violation d'une quelconque obligation mentionnée dans les CGUS.

## 6 – Interdiction de prêter ou de transférer l'usufruit du service à un tiers

Toute sous-location, prêt de véhicule à une personne autre que l'Utilisateur est interdite et fait perdre le bénéfice des assurances et protections. Le Scooter ne pourra être conduit que par l'Utilisateur titulaire de l'Inscription et qui a loué le Scooter. Il s'engage à ne laisser conduire le Scooter par aucune autre personne que lui-même et ce, même si cette personne est elle-même un Utilisateur du Service YEGO BORDEAUX.

De même, l'Utilisateur n'est pas autorisé à permettre à un tiers (y compris un membre de sa famille) l'utilisation de son identifiant YEGO BORDEAUX (adresse e-mail) et du mot de passe associé.

## 7 – Tarifs

**7.1 L'inscription** au Service est **gratuite**.

### 7.2 Paiement pour l'utilisation

Le service est facturé en fractions d'une minute, en fonction de l'heure de réservation et de la durée d'utilisation du véhicule. Les tarifs actuels d'utilisation du service sont indiqués à l'annexe 1 « Tarifs ». Ils peuvent être mis à jour à tout moment en la notifiant à l'Utilisateur et s'appliqueront à toute réservation postérieure à sa notification. Toute réservation postérieure à la notification des nouveaux tarifs vaut acceptation de ces tarifs.

## 8 – Facturation et paiements

### 8.1 Dispositions générales

**L'Utilisateur s'engage à s'acquitter** de toutes les sommes liées au Service, de toutes les sommes énumérées ci-après, et faisant l'objet du présent document, à savoir :

- Le **prix** d'utilisation du Service YEGO BORDEAUX ;
- Les **contraventions** et conséquences pécuniaires des éventuelles infractions au Code de la route qu'il aura commises ;
- Les **franchises** en cas de sinistre ;
- Tout **frais bancaire** lié à un rejet de prélèvement ou de paiement sur la carte bancaire ;
- Les éventuels **coûts de contact** du Service Client YEGO BORDEAUX.

D'une manière générale, l'Utilisateur s'engage à être à jour de ses obligations financières vis-à-vis de YEGO BORDEAUX pendant toute la durée de la relation contractuelle.

Un résumé du voyage avec la répartition des minutes recueillies sera automatiquement émis en format électronique. La **facture** peut être consultée et téléchargée depuis l'application mobile dans le profil utilisateur le premier jour du mois suivant.

L'Utilisateur dispose d'un **(1) mois à compter de la réception de sa facture pour la contester**. Au-delà de cette date, la facture sera réputée exacte et les sommes seront dues.

## **8.2 Paiement de la location**

La facturation de la Location, aux modalités tarifaires prévues en Annexe 1, est arrêtée **à la fin de chaque réservation**.

YEGO BORDEAUX **prélève directement le montant facturé** sur la carte bancaire de l'Utilisateur, dont les coordonnées ont été saisies au moment de l'inscription.

## **8.3 Pénalités de retard**

Le non règlement total ou partiel à la date convenue, sans qu'un rappel soit nécessaire, entraîne **l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues**. Les sommes dues par l'Utilisateur porteront **intérêts** au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage, à compter du premier incident de paiement.

Le paiement sera effectué par l'Utilisateur suivant le terme figurant sur la facture.

YEGO se réserve le droit de mandater un cabinet de recouvrement tiers pour recouvrer les sommes impayées.

Est exigible de plein droit pour les professionnels, une indemnité pour frais de recouvrement d'un montant de quarante euros minimum ;

## **8.4 Mises à jour des moyens de paiement**

**L'Utilisateur s'engage à mettre à jour** ses coordonnées et informations bancaires au fur et à mesure des éventuels changements, de manière à ce que les informations de l'Utilisateur à disposition de YEGO BORDEAUX soient à jour pendant toute la durée de la relation contractuelle.

Dans le cas de **l'expiration de la durée de validité de sa carte bancaire**, l'Utilisateur s'engage, **quinze (15) jours avant** l'expiration de ladite carte, à les mettre à jour dans son Espace Personnel. Cette mise à jour doit intervenir dès réception de la nouvelle carte bancaire et avant l'expiration de la précédente.

En cas de non-respect de cette obligation ou d'invalidité de la carte bancaire de l'Utilisateur pour quelque cause que ce soit, YEGO BORDEAUX suspendra l'accès au Service jusqu'à régularisation de la situation par l'Utilisateur. Pendant la suspension de l'accès au Service, l'Utilisateur reste néanmoins redevable des échéances de ses factures impayées.

## **8.5 Autorisation de prélèvement sur la carte bancaire**

Une **empreinte de la carte bancaire** de l'Utilisateur est indispensable pour valider l'Inscription et autoriser le prélèvement des montants dus.

## 8.6 Dépôt de Garantie

**En cas d'impayé non régularisé dans un délai de dix (10) jours**, un dépôt de garantie pourra être prélevé sur la carte bancaire de l'Utilisateur pour :

- Garantir le paiement des réparations, sans franchise, en cas d'accident ou de vol sans tiers responsable ;
- Garantir le paiement concernant l'utilisation du Service ;
- Garantir la restitution du Scooter et le paiement des dommages à la charge de l'Utilisateur ;
- Garantir le paiement des pénalités encourues par l'Utilisateur en cas de non-respect de ses obligations au titre de l'Inscription et/ou de la Location ;
- Garantir le paiement de tous frais qui pourraient être engendrés par tout manquement à ses obligations par l'Utilisateur.

## 9 – Assurance

Durant la durée de la Location du Scooter, **l'Utilisateur bénéficie de l'assurance souscrite par YEGO BORDEAUX** comportant des garanties Responsabilité Civile, Garantie Conducteur, Assistance aux personnes. Le coût de l'assurance est pris en compte dans le coût de la Location du Scooter. L'ensemble des garanties et des franchises applicables est détaillé dans les Annexes.

### 9.1 Assurance Responsabilité Civile

**9.1.1** En s'inscrivant au Service, l'Utilisateur dispose d'une assurance en responsabilité civile obligatoire conformément aux articles L.211-1 à L.211-8 du Code des Assurances, dont le coût est pris en compte dans le prix de la Location.

**9.1.2** L'assurance en responsabilité civile **prend en charge** les dommages corporels causés à des tiers par l'Utilisateur, sans limitation de montant, et les dommages matériels à concurrence de 100.000.000 d'euros.

**9.1.3 Sont exclus** de la garantie :

- Les dommages subis par :
  - Le conducteur ;
  - Les auteurs ou complices du vol du scooter YEGO à l'occasion d'un accident dans lequel il est impliqué ;
  - Les dommages matériels subis par les personnes qui ne sont pas transportées dans les conditions suffisantes de sécurité ;
  - Les dommages causés aux marchandises et objets transportés par le scooter YEGO, à l'exception des détériorations des vêtements des passagers, résultant d'un accident corporel ;
  - Les dommages atteignant les immeubles, choses ou animaux loués ou confiés au conducteur à n'importe quel titre ;
- Le paiement des amendes et des indemnités fourrières ;
- Toute utilisation interdite par l'article 5 des présentes CGUS.

## **9.2 Garantie Individuelle Conducteur Corporelle Basique**

### **9.2.1 Objet de la garantie**

L'Utilisateur, en sa qualité de conducteur du Scooter, dispose d'une garantie Conducteur Corporelle Basique, dont le coût est pris en compte dans le prix de la Location.

**Sont pris en charge** les dommages corporels du conducteur imputables à un accident de la circulation avec un scooter YEGO.

Cette garantie s'exerce au cours de la conduite du scooter YEGO proprement dite et lorsque le conducteur, en cette qualité, monte ou descend du véhicule.

Cette couverture a pour objet d'indemniser l'Utilisateur pour les dommages corporels qu'il pourrait subir.

### **9.2.2 Champ d'application de la garantie**

#### **9.2.2.1 En cas de blessures**

##### **Dépenses de santé actuelles**

Sont indemnisés, à la suite de l'accident :

- Les frais médicaux et pharmaceutiques ;
- Les frais d'hospitalisation et de rééducation

Sont prises en charge les dépenses engagées jusqu'à la date de consolidation des blessures sur justificatifs, en respect d'un plafond de 800€.

##### **Déficit fonctionnel permanent**

Est indemnisé le déficit fonctionnel permanent déterminé par l'expert médical<sup>1</sup>, dont l'utilisateur reste atteint après consolidation et imputable à l'accident.

L'utilisateur reçoit une indemnité proportionnelle à son taux d'AIPP<sup>2</sup>, fixé en application du barème médical de droit commun. Cette indemnité lui sera versée dès que le taux d'AIPP constitutif d'un déficit fonctionnel permanent atteint 11%. L'indemnité correspond au taux d'AIPP multiplié par la valeur du point d'incapacité correspondant à l'âge du bénéficiaire au jour de la consolidation des blessures. La valeur du point d'incapacité est égale à 1% du plafond de 15 300 €.

#### **9.2.2.2 En cas de décès**

##### **Capital décès**

En cas de décès imputable à l'accident et survenant dans un délai de 12 mois à compter de celui-ci, un capital de 4 600 € est versé au(x) bénéficiaire(s).

---

<sup>1</sup> Il s'agit de l'expert médical en réparation au dommage corporel, que la Mutuelle des Motards choisit

<sup>2</sup> Atteinte permanente à l'Intégrité Physique et Psychique

En situation de famille recomposée, le capital sera réparti également entre les enfants vivants ou représentés et le conjoint de l'utilisateur.

### 9.2.3 Exclusion de la garantie

- Les dommages corporels résultant :
  - Du suicide ou de la tentative de suicide ;
  - De la participation à des paris, rixes, défis, agressions, sauf cas de légitime défense ;
- Les dommages corporels lorsque le conducteur se trouvait, lors du sinistre, sous l'empire d'un état alcoolique tel que défini par la réglementation en vigueur ou encore sous l'effet de stupéfiants non-prescrits médicalement ;
- Les dommages subis alors que le bénéficiaire n'a pas respecté les conditions de sécurité exigées par la réglementation en vigueur relative au port du casque et des gants homologués ;
- Les dommages subis par l'utilisateur qui n'a pas l'âge requis par les présentes CGUS pour procéder à une Inscription ou ne possède pas les certificats ou permis en état de validité exigés par la réglementation en vigueur pour la conduite de véhicule ;
- Les dommages subis par l'utilisateur alors qu'il circule dans un lieu non réglementé par le Code de la Route ;
- Les dommages subis par l'utilisateur qui n'est pas autorisé à conduire.

**9.3 En cas d'accident**, l'Utilisateur devra **envoyer le constat** de l'Accident à YEGO, dans un **délai maximum de quarante-huit (48) heures**, sauf cas de force majeure, à compter de la date à laquelle a l'a produit l'assuré allégué. La non-livraison par l'utilisateur du rapport d'accident, impliquera une **facture minimum de 100 €** quelle que soit la valeur de l'étendue des dommages du véhicule, à laquelle se rajoutera le montant de la franchise de 800 € ou le total du montant des dégâts occasionnés au scooter s'ils sont non couverts par l'assurance.

**9.4 Cette franchise de 800€** ou responsabilité maximale sera appliquée en cas de violation par l'utilisateur des conditions énoncées dans les présentes CGUS et le Règlement ci-joint (Annexe 2).

**9.5 Les accessoires** (casques, coffre, entrée USB, etc.) **ne sont pas couverts** par l'assurance et sont sous la responsabilité de l'utilisateur.

**9.6 L'assurance ne couvre pas** : les dommages et le vol d'effets personnels, les crevaisons de pneus dans tous les cas, les dommages résultant de la conduite du véhicule dans des conditions contraires aux règles de la circulation et de la sécurité routière, ainsi que ceux résultants de la conduite du véhicule par un tiers autre que l'Utilisateur.

**9.7 Dans tous ces cas**, l'Utilisateur sera **exclusivement et personnellement responsable** des dommages subis par le véhicule, ses occupants ou toute tierce partie.

## 10 Dommages et pénalités

**10.1 L'utilisateur est responsable des dommages** causés au véhicule lors de son utilisation et doit en informer YEGO BORDEAUX quand ils se produisent, par messagerie instantanée, par courrier électronique ou par téléphone.



**10.2 Dans le cas de dommages, l'Utilisateur autorise la facturation des coûts** de réparation correspondants ou d'autres coûts dérivés des dommages subis, en respectant l'application de la responsabilité maximale.

10.3 Sans préjudice de l'application des recours déjà énoncés, **si l'Utilisateur enfreint partiellement ou totalement l'une ou plusieurs des obligations** contenues dans le présent contrat, et en particulier dans le cas d'un manque de diligence ou dans le cas de négligence, **l'Utilisateur est responsable des dommages qui lui sont imputables** et, il sera tenu de payer à YEGO BORDEAUX les dommages causés au véhicule électrique.

**10.4. YEGO BORDEAUX établit un lien réactif de 300 €** en cas d'incidents lors de l'utilisation du véhicule. Dans ce cas, le dépôt sera restitué lors de la vérification de la bonne dévolution du véhicule et de son absence de dommages. Dans le cas contraire, la valeur sera retournée une fois défini le montant des dommages à payer par l'Utilisateur.

## 11 Vol et vandalisme

**11.1** Si le véhicule ou ses accessoires sont volés ou font l'objet d'actes de vandalisme, **l'utilisateur doit** :

- a) Contacter immédiatement YEGO BORDEAUX par le chat de l'application ;
- b) Rappporter aux autorités pertinentes ;
- c) Envoyer une copie du rapport de vol via le chat de l'application ou par courrier électronique à l'adresse [infobdx@rideyego.com](mailto:infobdx@rideyego.com) dans les 24 heures suivant le signalement de l'incident aux autorités

**11.2** En cas de vol, perte ou abandon du véhicule, l'Utilisateur sera tenu de payer à YEGO BORDEAUX le montant établi en vertu du présent contrat.

## 12 Pénalités et sanctions administratives

**12.1** Toutes les dépenses et les frais engagés par YEGO incluant les frais liés aux sanctions judiciaires et/ou à des processus administratifs seront payés par l'utilisateur responsable du véhicule au moment de la sanction.

**12.2** Il appartient à l'Utilisateur de **vérifier qu'il n'y a pas d'interdiction temporaire** (par exemple, travaux routiers, marchés, opérations de lavage des routes) **dans l'aire de stationnement**. Dans le cas d'une interdiction temporaire de stationnement, l'Utilisateur ne peut pas mettre fin au service, à cet endroit, si l'interdiction temporaire commence dans moins de 48h (par exemple, si l'interdiction de stationnement commence mardi à 09h00, l'utilisateur est autorisé à stationner, à cet endroit, jusqu'à 09h00 le dimanche précédent).

**12.3** Si le véhicule est enlevé de force par les autorités locales pendant le service, ou si l'Utilisateur a mis fin au service dans une zone ne convenant pas au stationnement, l'utilisateur sera contacté immédiatement et YEGO démarrera la procédure de récupération du véhicule. **Tous les frais et les pénalités administratives** découlant du service de remorquage, et des frais annexes des autorités locales, **seront facturés à l'Utilisateur en plus d'une pénalité correspondante**, comme stipulé à l'Annexe 2.

**12.4** Le défaut de paiement des pénalités et/ou des sanctions entraînera la **suspension et/ou la résiliation du contrat**. YEGO BORDEAUX peut également demander ces montants, dans la mesure qu'il

juge appropriée pour recouvrer des dommages et intérêts engendrés par l'Utilisateur. YEGO BORDEAUX peut ainsi déposer plainte et entreprendre les **actions en justice** devant la juridiction correspondante.

**12.5 Les amendes de stationnement** (avis de contravention et FPS) seront refacturées à l'Utilisateur come ci-après :

- . avis de contravention: dénonciation par YEGO
- . FPS: facturée au client par YEGO

La responsabilité de l'Utilisateur sera automatiquement engagée sur la foi des date et heure du procès-verbal de contravention.

## 13 Accidents et non-respects des CGUS

**13.1** Si le véhicule est impliqué dans un accident ou est victime d'un dysfonctionnement ou en cas de chute seule, **l'Utilisateur doit en informer immédiatement YEGO BORDEAUX** et **envoyer le constat** de l'incident si nécessaire.

**13.2** L'Utilisateur est **facturé pour les dommages** aux véhicules et/ou aux personnes et objets **qui lui sont attribuables**, selon la franchise accordée par le présent contrat.

**13.3** Si YEGO BORDEAUX reçoit une réclamation de dommages et intérêts à la suite d'un accident, sans avoir reçu la notification et la documentation correspondante de la part de l'Utilisateur qui était en charge du véhicule au moment de l'accident, YEGO BORDEAUX se réserve le droit de réclamer les sommes correspondantes à l'Utilisateur, ainsi que de **suspendre le Service** pour l'Utilisateur concerné, sur la base de ce qui est établi dans ce contrat.

**13.4 En cas de non-respect des obligations de l'Utilisateur**, de son fait ou par des personnes sous sa responsabilité (passager éventuel), des présentes CGUS, l'Utilisateur **sera tenu d'indemniser YEGO BORDEAUX** pour toute responsabilité et pour toute perte, tous dommages et intérêts et/ou toutes dépenses que YEGO BORDEAUX subirait du fait du manquement de l'Utilisateur, en particulier si les manquements de l'Utilisateur le privent de la garantie de l'assurance souscrite par YEGO BORDEAUX. Cette disposition est non exclusive de **tout autre recours** que pourrait exercer YEGO BORDEAUX à l'encontre des passagers ou tiers sous leur responsabilité respective.

**13.5 En cas d'accident avec un tiers** sans constat, les dégâts sont à la charge de l'utilisateur même en cas de délit de fuite du tiers.

## 14 Modifications

**14.1** YEGO BORDEAUX se réserve expressément le droit d'apporter des modifications à ces conditions et à la politique tarifaire des CGUS. Les modifications apportées seront annoncées **aux utilisateurs par email** et seront **publiées sur le site internet**.

**14.2** Sauf lorsque la loi requiert une acceptation expresse (auquel cas l'utilisation du Service après le changement est considérée comme valant acceptation), les modifications seront considérées comme approuvées si l'Utilisateur ne s'y oppose pas par écrit dans un délai d'un (1) mois à partir de l'annonce du changement correspondant. Dans tous les cas, ils seront **acceptés si l'Utilisateur utilise le Service**

**après l'arrivée de la notification.** De telles modifications et conditions supplémentaires seront en vigueur immédiatement et incorporées dans ce Contrat.

## 15 Annulation et résiliation du contrat

**15.1** L'Utilisateur s'étant inscrit a la **faculté de se désinscrire à tout moment** en ligne en en faisant la demande en priorité par le tchat en ligne de l'application ou au Service Client par email à infobdx@rideyego.com et à condition qu'aucune somme ne soit due à YEGO BORDEAUX. Le solde de minutes prépayées ou offertes, s'il est positif, sera définitivement perdu par l'Utilisateur et ne lui sera en aucun cas remboursé.

**15.2** Les actes et les comportements énumérés ci-dessous sont considérés comme des **violations graves de la part des Utilisateurs et confèrent le droit à YEGO BORDEAUX de résilier le contrat sans notification préalable** et sans préjudice sur la demande de réparation des dommages causés :

- a) L'Utilisateur n'a pas 18 ans ou n'est pas en possession d'un permis de conduire ou, le cas échéant, d'une copie d'un permis de conduire International ou d'une transcription certifiée du permis de conduire ;
- b) La non-notification de la part de l'Utilisateur de la suspension, de la révocation, du retrait, etc. du permis de conduire et/ou du permis de conduire international ;
- c) L'utilisation de faux documents ou, dans tous les cas, de documents ne correspondant pas à l'Utilisateur au moment de l'inscription au Service ;
- d) La réalisation de plusieurs réservations d'un ou plusieurs véhicules sans réellement démarrer la location ;
- e) Le non-respect par l'Utilisateur d'une seule des obligations liées aux conditions d'utilisation du véhicule, indiquées dans le Règlement (Annexe 2) ;
- f) Défaut de paiement ou retard dans le paiement des sommes dues en raison de l'utilisation du Service à la fin de la période correspondante ;
- g) Défaut de paiement des pénalités éventuelles appliquées par YEGO BORDEAUX, découlant d'une mauvaise utilisation ;
- h) Stationnement du véhicule à la fin du Service dans une zone sans couverture satellite ou à l'extérieur de l'aire de stationnement, selon la carte de service ;
- i) Le fait de salir, commettre un vandalisme ou laisser le véhicule en mauvais état ;
- j) Utilisation du Service sous l'effet de drogues, d'alcool ou de substances interdites par le code la route ;
- k) Altération, reproduction, clonage ou tout autre usage abusif ou frauduleux de l'application de l'Utilisateur ;
- l) Le fait de permettre au véhicule d'être conduit par un tiers autre que l'Utilisateur qui a effectué la réservation ;
- m) Stationnement dans des zones privées ou des zones interdites, non désignées spécifiquement pour les véhicules à deux roues selon l'autorité publique ;
- n) La facilitation intentionnelle ou par négligence de la part de l'Utilisateur d'un acte de vol, de cambriolage et/ou de vandalisme sur le véhicule ;
- o) Omission ou non-respect de la part de l'Utilisateur de l'une des obligations contenues dans les conditions d'utilisation du véhicule prévues par les CGUS ainsi que le Règlement (Annexe 2), qui fait partie intégrante de ce contrat.

## 16 – Responsabilités de YEGO BORDEAUX

**YEGO BORDEAUX s'engage à fournir** un Scooter comprenant les Accessoires du Scooter, notamment un Casque homologué et les Documents de Bord.

**16.1** Sauf dans les cas d'intention ou de négligence grave de la part de YEGO BORDEAUX, YEGO BORDEAUX n'est pas responsable des dommages directs ou indirects de toute nature que l'Utilisateur ou un tiers peuvent subir de quelque façon que ce soit durant l'utilisation du Service.

Les éléments suivants ne sont **pas directement imputables à YEGO BORDEAUX** :

- Les changements dans les procédures, les horaires et les conditions de prestation de services ;
- La suspension, l'interruption ou l'indisponibilité, causés par les véhicules, par les équipements technologiques, les systèmes IT et toute autre cause attribuable aux fournisseurs et aux tiers de YEGO BORDEAUX en matière de responsabilité en général.

**16.2** YEGO BORDEAUX est également exclue de la violation totale ou partielle de ses obligations en **cas de force majeure**, y compris, mais sans s'y limiter : actions de gestion publique, actions des pouvoirs publics, restrictions légales, incendies, inondations, explosions, manifestations, émeutes, grèves, conflits de travail, manque de matières premières, pannes de courant, interruption des communications etc.

YEGO BORDEAUX ne pourra être tenue responsable de la perte ou des dommages atteignant les **Accessoires de l'Utilisateur**, l'obligation incombant à l'Utilisateur de prendre soin et de ne pas oublier dans le Scooter ses effets personnels.

En aucun cas, YEGO BORDEAUX n'engagera sa responsabilité pour les dommages qui pourraient être causés par la non disponibilité ou le défaut de fonctionnement du Site Internet et/ou de l'Application ou de tout ou partie du Service. La **fourniture du Service** et l'exécution des présentes CGUS ne constituent qu'une **obligation de moyens** pour YEGO BORDEAUX.

Le Service YEGO BORDEAUX reposant sur un principe de libre-service, YEGO BORDEAUX ne peut être tenue responsable vis à vis de l'Utilisateur de l'absence ponctuelle de Scooters disponibles à la Location ou de l'insuffisance de batterie lorsque le niveau de charge avait été communiqué à l'Utilisateur.

La **responsabilité de YEGO BORDEAUX est limitée aux préjudices certains, directs et prévisibles**. En aucun cas, YEGO BORDEAUX ne pourra être tenue responsable de dommages indirects tels que la perte de marché, le préjudice commercial, la perte de clientèle, le trouble commercial quelconque, la perte de profit, ou encore la perte de l'image de marque.

En outre, lors de l'Inscription, de la Réservation ou de la Location d'un Scooter, **l'Utilisateur accepte que le Service Client et/ou l'utilisation du Service puisse(nt) être perturbé(s) ou rendu(s) temporairement inopérant(s) et que la responsabilité de YEGO BORDEAUX ne puisse pas être engagée**, notamment dans les cas suivants :

- Mauvaise utilisation ou dysfonctionnement du réseau Internet ;
- Virus informatique transmis par le réseau Internet ;
- Interruption des services accessibles sur le réseau Internet ;
- Perturbation et/ou indisponibilité totale ou partielle des réseaux GSM/GPRS/3G/4G ;
- Impossibilité de fournir le Service parce que le module de communication présent dans le Scooter est situé dans une zone géographique non couverte par le réseau GSM/GPRS/3G/4G ou dans une zone d'ombre à l'intérieur d'une zone géographique couverte ;
- Perturbations causées par des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations des réseaux GSM/GPRS/3G/4G par l'opérateur de télécommunication utilisé par YEGO BORDEAUX ;

- Aléas de propagation des ondes électromagnétiques, cessation des licences d'exploitation du service de l'opérateur de télécommunication utilisé par YEGO BORDEAUX sur décision de l'autorité publique ou en raison d'un cas fortuit ;
- Transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées aux opérateurs de radiotéléphonie par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents ;
- Impossibilité de fournir le Service en raison d'une panne ou d'un mauvais fonctionnement des satellites GPS ou d'une coupure d'électricité ;
- Échec de géolocalisation imputable à une dégradation du signal GSM/GPRS/3G/4G ou du signal GPS, due notamment à la couverture nuageuse ou à la canopée ;
- Toute panne du Scooter quelle que soit son origine ;
- Force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

YEGO BORDEAUX se réserve le **droit d'interrompre totalement ou partiellement le Service**, sans préavis et pour une durée indéterminée, notamment en cas d'événement exceptionnel tel qu'une avarie matérielle, une panne technique, une manifestation sur la voie publique, une modification des règles de circulation ou des conditions climatiques défavorables.

16.3 YEGO Bordeaux ne fournit pas de gants homologués, il est de la responsabilité de l'utilisateur d'en porter tel que défini par la réglementation en vigueur.

16.4 YEGO Bordeaux n'est pas responsable en cas de perte ou de casse de téléphone placé sur le support du scooter.

## 17 Dispositifs de Géolocalisation

**17.1** Pour préserver et protéger le véhicule ainsi que pour détecter et prévenir toute tentative de vandalisme ou de vol et afin d'analyser la performance du Service, YEGO BORDEAUX utilise des **dispositifs électroniques qui permettent de surveiller l'état et le fonctionnement du véhicule et de suivre ses mouvements en temps réel**.

**17.2** Ces **informations peuvent être utilisées pendant et après la fin du service** dans le seul but de mener à bien l'exécution, le contrôle et la conformité de l'analyse des services et de la performance véhicule.

17.3 La collecte et l'utilisation des informations seront traitées conformément à la **politique de confidentialité** présentée sur le site du Service. En acceptant le contrat, l'Utilisateur déclare expressément avoir donné son consentement explicite sur la gestion de ses données électroniques résultant de l'utilisation du Service.

## 18 Informatique et liberté :

**18.1** Des **informations et données personnelles** concernant le client sont nécessaires à la gestion de sa commande par la société. Elles peuvent dans ce cadre être transmises à des sociétés tierces en charge de l'exécution des commandes aux fins de leur gestion, exécution, traitement ou service après-vente.

**18.2** L'appel téléphonique du client à la société peut aussi faire l'objet d'un enregistrement sur un support informatique. Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires ainsi que pour permettre à la société d'améliorer et de personnaliser les services proposés à ses Clients.

**18.3** Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée le 6 août 2004, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant. Sauf opposition de sa part, ces données pourront être transmises aux partenaires de la société ou utilisées pour l'informer sur d'autres produits de la société.

## 19 Contact

YEGO BORDEAUX / E-SCOOT SAS  
1 Rue des Etrangers  
33 300 Bordeaux  
Tel : +33 6 51 60 41 19  
Email : infobdx@rideyego.com

## 20 Plaintes et Réclamations

Les usagers peuvent porter plainte ou réclamer en cas d'insatisfaction concernant les services fournis par YEGO BORDEAUX via les canaux de communication spécifiés à l'article 19 de ce contrat.

## 21 Invalidation partielle des CGUS

Dans le cas où une ou plusieurs des dispositions des CGUS serai(en)t déclarée(s) invalide(s) ou nulle(s), cela n'affecte pas la validité du reste du contrat. Dans ce cas, les parties s'engagent à remplacer les clauses non valables par d'autres valides qui sont aussi proches que possible de l'esprit au sens économique et non-matériel du présent contrat.

## 22 Litiges et droit applicable

**22.1** Le présent contrat est de nature privée.

**22.2** Les CGUS sont soumises au droit français.

**22.3** Tout différend découlant de l'Inscription au Service YEGO BORDEAUX ou en relation avec celle-ci sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux français. Toute action judiciaire sera portée devant les tribunaux compétents du lieu du domicile du défendeur.

## Annexe 1 Tarifs

### **Tarifs Actuels :**

Les taux suivants **par minute** :

- 0,25 € par minute de conduite (TVA incluse) ;
- 0,14 € par minute de pause (TVA incluse) ;
- 0,14 € par minute réserve d'extension (TVA incluse).

Franchise de 800 €.

Un **additionnel dépôt réactif** de 300 € sera prélevé directement en cas de détection d'un **accident**.

L'assurance couvre les dommages causés à des tiers dans les limites stipulées dans la clause 9 des présentes CGUS et après déduction de la **franchise de 800 €** payée par l'utilisateur.

**En cas de dommage ou de vol du scooter**, l'utilisateur devra payer le montant de la franchise de 800 € ou le total du montant des dégâts occasionnés au scooter s'ils sont non couverts par l'assurance.

## Annexe 2

### Annexe aux conditions générales d'accès et d'utilisation véhicule du Service de mobilité Partagée

#### - Règlement-

#### 1 – Présentation du service et Objet

##### 1.1 Présentation du service

Cette annexe concerne les conditions spécifiques applicables à l'utilisation des véhicules individuels électriques fournis par YEGO BORDEAUX. YEGO BORDEAUX offre un **service de scooters électriques partagés** qui permet aux utilisateurs enregistrés d'avoir un scooter pour se déplacer dans la ville de Bordeaux et de ne payer que pour les minutes utilisées pendant leurs trajets.

A cette fin, il y aura un parc « flottant » de véhicules où l'Utilisateur peut prendre et retourner un scooter électrique à tout point de Bordeaux qui se trouve dans la **zone opérationnelle** à proximité de l'Utilisateur. L'Utilisateur peut rechercher et réserver son véhicule par l'application mobile du présent règlement défini par YEGO.

##### 1.2 Objet

Le présent règlement explique les **méthodes d'utilisation du véhicule et du service**. Les utilisateurs doivent le lire, conjointement avec les conditions générales d'utilisation du service partagés de scooters (ci-après « CGUS »), avant l'officialisation de leur INSCRIPTION. YEGO se réserve le droit de modifier à tout moment le présent règlement et d'en informer l'utilisateur, tel que stipulé dans les CGUS. Les modifications effectuées seront annoncées aux utilisateurs par e-mail et affichées sur le site



internet (<http://www.rideyego.com>). Sauf indication contraire aux présentes, tous les termes capitalisés initiaux employés dans le présent règlement ont la même signification que dans les CGUS.

## 2- INSCRIPTION

L'inscription au service peut être faite sur l'application mobile YEGO.

L'inscription sera activée après **acceptation des CGUS et de ses annexes**, selon la Politique de confidentialité de YEGO BORDEAUX, et après avoir effectué les étapes suivantes :

- a) Remplir tous les champs du **formulaire d'inscription** obligatoires ;
- b) Mettre en ligne, vérifier et valider : la **carte d'identité** / passeport, le **permis de conduire** et la **carte bancaire**.

A la fin de ce processus, l'Utilisateur recevra un **e-mail de confirmation**. Les informations remplies par l'Utilisateur au cours du processus, seront stockées dans son profil, auquel il pourra accéder et apporter des **rectifications à tout moment grâce à ses données d'accès** (nom d'utilisateur et mot de passe) **personnelles et non transférables à un tiers**.

Si **l'Utilisateur perd son téléphone mobile ou si une utilisation de son application par un tiers est soupçonnée**, il doit en aviser immédiatement le service clientèle de YEGO pour son blocage. Le non-respect de ces exigences sera sanctionné, conformément aux CGUS.

## 3 – Utilisation du Service et du véhicule

### 3.1 Utilisation du Service

L'Utilisateur a le **droit de réserver les véhicules** appartenant à YEGO et d'y accéder conformément aux indications fournies dans les présentes CGUS et les Annexes, avec la plus grande diligence.

L'accès aux véhicules de ce Service se fera par les méthodes établies pour son utilisation et selon les normes décrites dans ce contrat.

L'Utilisateur doit **stationner le véhicule dans une zone appropriée** et dans la **zone de service établie** à la fin de l'utilisation du Service, conformément aux instructions décrites dans le présent contrat et à la réglementation en vigueur.

Chaque service est considéré comme démarré lorsque l'utilisateur réserve le véhicule sur l'application mobile et se termine lorsque l'Utilisateur stationne le véhicule et met fin au service sur l'application mobile.

Pendant chaque voyage et pendant toute la période pendant laquelle l'utilisateur utilise le Service, il doit avoir une connaissance complète des dispositions des CGUS et du règlement, qui doit avoir déjà été lu, en plus des annexes. Tous les utilisateurs du service acceptent expressément de s'y conformer.

L'utilisation du service suit la réglementation en vigueur, en particulier, et les ordonnances municipales de la ville de Bordeaux en vigueur à tout moment.

### 3.2 Utilisation du véhicule

L'utilisateur s'engage à utiliser et conduire le véhicule conformément aux **règles de base de conduite** et de circulation.

**L'utilisation** de véhicules équivalant à 50 cm<sup>3</sup> **en dehors de la zone urbaine de Bordeaux, sur les autoroutes est interdite**, conformément aux spécifications d'utilisation.

L'Utilisateur accepte de **ne pas utiliser le véhicule et de ne pas le laisser être utilisé pour** :

- a) Le transport rémunéré de passagers ;
- b) Pousser ou remorquer tout véhicule ou tout autre objet, roulant ou non ;
- c) Participer à des compétitions, officielles ou non ;
- d) Conduire le véhicule sous l'influence de l'alcool ou de stupéfiants ;
- e) Le transport de marchandises qui violent la loi ou les dispositions légales en vigueur ;
- f) Le transport de passagers au-delà du nombre autorisé et indiqué sur le permis de conduire et/ou la carte grise du véhicule ;
- g) Le transport de marchandises en poids, en quantité et/ou en volume supérieur à celui autorisé et indiqué sur le permis de conduire et/ou la carte grise du véhicule ;
- h) Le transport de marchandises inflammables et/ou dangereuses, ainsi que de produits toxiques et/ou radioactifs toxiques ;
- i) Le transport d'animaux vivants.

Le véhicule pourra être **conduit seulement par l'Utilisateur**, qui doit être âgé d'au moins 18 ans et détenir un permis de conduire valide permettant la conduite de Véhicules 50cc.

L'Utilisateur s'engage à ce que le véhicule soit **correctement garé et gardé** pendant son utilisation. Il doit le garder fermé lorsqu'il ne l'utilise pas, en utilisant les dispositifs prévus à cet effet et conserver les documents à l'intérieur.

**Il est expressément interdit** à l'Utilisateur de céder, louer, vendre ou de toute manière donner comme garantie : le véhicule, l'accès personnel à l'application YEGO, à l'équipement, aux outils et/ou accessoires du véhicule et/ou à toute pièce de celui-ci ; où de traiter les éléments ci-dessus d'une manière qui nuit à YEGO.

L'utilisateur a l'obligation d'arrêter le véhicule le plus rapidement possible lorsque, sur la ligne, les instruments ou les **témoins détectant une anomalie de fonctionnement** s'allument. Dans ce cas, l'utilisateur doit **contacter le service clientèle de YEGO et uniquement lui**. Aucun frais ne sera accepté pour le compte d'une compagnie d'assistance, sauf autorisation expresse de YEGO.

Le transport du véhicule à bord de tout autre type de transport n'est pas autorisé, sauf autorisation expresse de YEGO.

### **3.3 Localisation, Réservation, Accès et Démarrage**

#### **3.3.1 Emplacement**

Tous les véhicules sont géolocalisés par le signal GPS et peuvent être **localisés et identifiés** par l'utilisateur **via l'application mobile**, qui peut les **réserver pour une période maximale de 15 minutes**, au cours de laquelle l'utilisateur doit atteindre le véhicule et activer le service.

#### **3.3.2 Réservation**

Une fois la réservation effectuée, l'Utilisateur a les données du véhicule réservé et, à partir de ce moment, **le service est considéré comme démarré**.

#### **3.3.3 Accès et Démarrage**

Une fois arrivé au véhicule, l'Utilisateur doit appuyer sur la touche DEMARRER sur l'application mobile et pourra alors accéder au top case. Le scooter se met en marche. L'Utilisateur doit descendre le scooter de la béquille centrale et appuyer sur le frein, il peut alors commencer à conduire. À ce moment-là, il est conseillé à l'utilisateur de faire un bref **examen des conditions physiques du véhicule** et s'il détecte une anomalie (dommages à la carrosserie, aux roues, au casque, bruit du véhicule anormal, lumières qui fonctionnent mal) de se mettre en relation directement avec le **Service Client de YEGO**.

Il est conseillé à l'Utilisateur de **vérifier si l'autonomie de la batterie est suffisante** pour qu'il puisse se déplacer sans incident.

### 3.4 Règles d'utilisation

- a) L'utilisateur est tenu de respecter les conditions spécifiées dans le présent règlement et dans les CGUS ;
- b) Le service est strictement utilisé par l'Utilisateur enregistré, qui doit être en possession d'un permis en cours de validité ;
- c) Tout changement relatif au permis de conduire (retrait, suspension, perte, expiration des documents) doit être communiquée au Service clientèle de YEGO ;
- d) L'utilisateur ne doit pas permettre à une tierce personne de conduire le véhicule sous sa tutelle, même si l'Utilisateur est un Utilisateur du service YEGO ;
- e) Lors de la conduite, l'Utilisateur doit être en pleine possession de ses facultés mentales et ne pas avoir pris de stupéfiants, d'alcool ou de médicaments susceptibles de limiter sa capacité de conduire, conformément à la réglementation en vigueur.
- f) Les sanctions découlant des infractions (règles de circulation, règlements municipaux, péages et stationnement) seront notifiées à l'Utilisateur, qui en sera tenu responsable.
- g) Le véhicule ne peut pas être utilisé dans des zones différentes de celle établie par le Service de la ville de Bordeaux.
- h) Les dégâts non signalés avant la location peuvent être imputés au dernier utilisateur.

### 3.5 Marche à suivre une fois le véhicule atteint

- a) Appuyer sur la touche DEMARRER pour accéder au top case et donc aux casques et les enfiler ;
- b) Appuyer sur le frein pour démarrer ;
- c) Abaisser le véhicule de la béquille. Se rappeler que le véhicule est en marche, qu'il est électrique et ne fait donc pas de bruit ;
- d) Une fois le trajet terminé, se garer et mettre le scooter sur la béquille ;
- e) Appuyer sur le bouton TERMINER ;
- f) Ranger les casques ;
- g) Appuyez sur « OUI ».

### 3.6 Parking et retour

L'Utilisateur dispose d'une carte avec la **zone de retour du véhicule**, dans laquelle il doit se garer à la fin du service. Le service ne peut pas être effectué en dehors de la zone établie. L'Utilisateur ne peut pas mettre fin au Service dans une zone privée ou lorsque le signal GPS ne peut pas être détecté.

L'Utilisateur doit également s'assurer que les **casques sont remis dans leur compartiment**, ainsi que les **autres accessoires et documents** appartenant au scooter.

L'Utilisateur pourra consulter ses déplacements et ses trajets dans l'application mobile de YEGO.

### 3.7 Nettoyage et Objets personnels des Utilisateurs

L'Utilisateur doit **laisser le véhicule propre** et dans les mêmes conditions qu'au début de la course, ce qui inclut les effets personnels du Service.

Les **objets trouvés** à l'intérieur du véhicule doivent être signalés au service client, qui se chargera de les garder. Cependant, YEGO n'est pas responsable des objets oubliés à l'intérieur du véhicule.

### 3.8 Avaries et dysfonctionnements du véhicule

L'utilisateur doit **contacter le service clientèle** en cas de panne ou de dysfonctionnement du véhicule et ne doit en aucun cas l'abandonner, sauf autorisation expresse de la part de YEGO.

### 3.9 Sinistre

En cas d'accident lors de l'utilisation du véhicule, l'Utilisateur doit **appeler dès que possible le Service Client** de YEGO pour décrire le type d'accident, les dommages subis par le véhicule et pour fournir l'adresse exacte de l'accident. De plus, l'Utilisateur doit **remplir la partie Accident** et l'envoyer à YEGO. Le service client YEGO décidera s'il est nécessaire d'envoyer un membre de l'équipe YEGO.

L'utilisateur est tenu de suivre les instructions reçues, sinon YEGO se réserve le droit d'appliquer une pénalité.

### 3.10 Vol et actes de vandalisme

En cas de vol, vandalisme ou dégradation des lieux, l'Utilisateur doit immédiatement **contacter le service clientèle** de YEGO et fournir son emplacement exact et la description des faits. Il doit également **déposer une plainte** auprès des autorités compétentes et envoyer la pièce justificative de ce dépôt de plainte à YEGO. YEGO décidera s'il convient d'envoyer un opérateur sur le lieu des événements et si l'Utilisateur doit y rester jusqu'à son arrivée.