

Conditions Générales d'Utilisation du Service (CGUS)

(Date de dernière mise à jour : le 21 octobre 2022)

Entre

Le client du service "Weelo", ci-après dénommé « le Client »,

Et

La société SMOVENGO, société par actions simplifiée, au capital de 6.312.000 euros, dont le siège social est situé à Villeneuve-la-Garenne 92390 – 10 Rue du Commandant d'Estienne d'Orves, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 830 888 640,

Ci-après désignée « l'Opérateur »

ARTICLE 1 – OBJET

1.1 Objet

Le service "Weelo" est un service de location courte durée de vélo à assistance électrique proposé par la société Smovengo. Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les modalités de la mise à disposition du Service pour les personnes physiques pour leur usage personnel dans les conditions définies ci-après.

En souscrivant au contrat de location du vélo auprès de l'opérateur, le Client reconnaît ainsi avoir pris connaissance et accepté entièrement et sans réserve le contenu des présentes Conditions Générales d'Utilisation du Service.

1.2 Coordonnées du service client

- Site internet : <https://weelo.fr/>
- Courriel : service-client@weelo.fr
- Téléphone : 01 76 27 84 73 (coût d'une communication locale)
- Service client Weelo – 10 Rue du Commandant d'Estienne d'Orves, 92390 Villeneuve-la-Garenne
- Le Service Client est ouvert du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00.

ARTICLE 2 – DÉFINITIONS

Application : désigne le programme téléchargeable de façon gratuite et exécutable à partir du système d'exploitation (iOS ou Android) d'un smartphone ou d'une tablette. Elle permet à tout Client de faire une Location mais aussi de consulter le nombre de kilomètres parcourus, contacter le Service Client, gérer son compte et déclarer un incident. L'utilisation du Service requiert l'Application ;

CGUS : désigne les présentes Conditions Générales d'Utilisation du Service ;

Client : désigne toute personne physique âgée de plus de 14 ans s'étant inscrit au Service ;

Compte : désigne le compte créé par le Client sur l'Application, lui permettant d'accéder au Service et relié à un numéro de téléphone ;

Location : désigne la mise à disposition du Client d'un Vélo par l'Opérateur gouvernée par les présentes conditions générales ;

Opérateur : désigne la société Smovengo qui exploite le Service ;

Parties : désigne ensemble l'Opérateur et le Client ;

Scanner : désigne l'action de lire le QR code présent sur le vélo avec son appareil photo dans l'Application ;

Service : désigne le service de Vélos à assistance électrique en location courte durée proposé par l'Opérateur ;

Site Internet : désigne le site web <https://weelo.fr/> mis à disposition des Clients et des prospects souhaitant avoir des informations sur le Service, contacter le Service Client, télécharger l'application ou consulter les CGUS ;

Souscription : désigne l'acte juridique du Client finalisant la conclusion du contrat de Location de Vélo avec l'Opérateur ;

Station : désigne le mobilier présent dans le Store permettant de stationner les Vélos grâce à un système d'électro-aimants. Les Vélos doivent être retirés à la Station pour débiter une Location et doivent être restitués à la Station pour terminer une Location.

Store : désigne le(s) emplacement(s) physique(s) où est proposé le Service. Le Store est l'endroit où sont stationnés les Vélos et depuis lequel les Clients peuvent démarrer leur Location et mettre fin à leur Location. Du personnel de l'Opérateur sera présent sur les horaires d'ouverture du Service afin d'assister les Clients lors de la Location.

Tarif : désigne le prix applicable au Service qui est expressément communiqué via l'Application et/ou le Site Internet au moment de la Location ;

Vélo : désigne les vélos à assistance électrique utilisés dans le cadre du Service proposé l'Opérateur.

ARTICLE 3 – DESCRIPTION DU SERVICE

3.1 Présentation du Service

Le Service permet au Client, après avoir créé un compte sur l'Application, de louer un Vélo selon les modalités décrites ci-après. Le service peut également faire l'objet d'une réservation par le Client depuis l'Application ou depuis le Site Internet.

Le Service est constitué d'un Store qui abrite une Station regroupant la flotte de Vélos Weelo et d'une Application permettant notamment de démarrer la Location.

Les Vélos sont des Vélos connectés à assistance électrique. Le Client peut les géolocaliser, les verrouiller et déverrouiller depuis l'Application. Les Vélos sont proposés à la Location avec un casque et un antivol afin de pouvoir accrocher le Vélo à un point fixe au cours de la Location.

L'Application permet au Client de :

- Créer un Compte ;
- S'identifier et d'accéder aux informations présentes sur son Compte ; au besoin : de modifier ou de supprimer ses données personnelles (nom, email, informations bancaires) ;
- Obtenir un renseignement relatif au Service (emplacement du Store, nombre de Vélos disponibles, prix de la Location et caractéristiques clés du Vélo) ;
- Contacter le Service Client ;
- Réserver un Vélo ;
- Souscrire à une Location ;
- Déverrouiller et verrouiller le Vélo en cours de Location ;
- Consulter les CGUS.

Le Site Internet permet au Client de :

- Obtenir un renseignement relatif au Service (présentation du parcours client, emplacement du Store, modèle de Vélo proposé) ;
- Réserver un Vélo ;
- Consulter la FAQ ;
- Obtenir le lien de téléchargement de l'Application ;
- S'inscrire à la Newsletter ;
- Contacter le Service Client ;
- Consulter les CGUS.

3.2 Disponibilité du Service

L'offre de Location permet la Location d'un Vélo pour une journée donnée aux horaires d'ouverture du Service, à savoir :

- Du lundi au vendredi : 7h30 à 21h

Dès lors que le Client a payé sa Location, il peut utiliser un Vélo sur les horaires précisés ci-dessus, sauf en cas de force majeure ou édicition par les autorités compétentes d'une restriction totale ou partielle, temporaire ou définitive, de la circulation cycliste.

L'Opérateur fait ses meilleurs efforts pour informer en temps réel le Client des conditions de disponibilité du Service via l'Application et le Site Internet.

ARTICLE 4 – MODALITES D'ACCES ET D'UTILISATION DU SERVICE

4.1 La création d'un Compte

Afin de pouvoir utiliser le Service, le Client doit procéder à la création de son Compte en remplissant le formulaire d'inscription disponible sur l'Application.

Après avoir téléchargé l'Application, le Client ouvre l'Application, prend connaissance des CGUS et de la politique de confidentialité et clique sur le bouton « C'est parti », déclarant ainsi avoir lu et accepté ces dernières.

Ensuite, le Client :

- Saisit son numéro de téléphone, identifiant du Compte ;
- Saisit le code à 4 chiffres qu'il reçoit par SMS afin de valider le numéro de téléphone fourni ;
- Saisit ses coordonnées (prénom, nom, email, date de naissance) ;
- Choisit de recevoir les communications du Service ;
- Autorise la localisation (calcul d'itinéraire pendant la Location) et le Bluetooth (verrouillage et déverrouillage du Vélo) ;
- Ajoute un moyen de paiement à cette étape de la création du Compte ou au plus tard lors la Souscription à l'offre afin de pouvoir commencer sa Location

Le Client est limité à un Compte par personne physique. La création d'un Compte est gratuite. Conformément à l'article L. 223-2 du Code de la consommation, le Client est informé qu'il peut refuser d'être contacté par téléphone en s'inscrivant sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site <https://www.bloctel.gouv.fr/>.

4.2 La Location d'un Vélo

Une fois le Compte créé, le Client peut soit louer un Vélo immédiatement s'il est présent au Store, soit réserver un Vélo pour plus tard.

4.2.1 La réservation d'un Vélo

Le Client a la possibilité de réserver un Vélo en avance depuis le Site Internet ou l'Application. Les réservations sont ouvertes jusqu'à 21 heures la veille pour le lendemain.

La réservation n'est pas obligatoire pour utiliser le Service. Le service de réservation est gratuit.

Pour réserver depuis :

- L'Application : le Client sera redirigé vers le Site Internet via une Webview ;
- Le Site Internet : la réservation est directement accessible.

La création du Compte n'est pas un préalable à la réservation sur le Site Internet.

Pour réserver un Vélo, le Client :

- Sélectionne le lieu de Location, c'est-à-dire le Store où il récupérera son Vélo ;
- Sélectionne la date à laquelle il souhaite louer le Vélo, en ayant connaissance du nombre de Vélos encore disponibles ;
- Choisit la quantité de Vélos qu'il souhaite réserver (de 1 à 3), étant entendu que lors de la Souscription, chaque Client devra créer un Compte sur un téléphone ;
- Renseigne ses coordonnées (prénom, nom, email, téléphone mobile, code postal) et l'heure d'arrivée estimée. La réservation du Vélo est garantie jusqu'à 2 heures après l'heure indiquée. Passé ce délai, la réservation est expirée et le Client n'a plus la garantie d'avoir un Vélo. Le Client pourra tout de même louer un Vélo au Store sous réserve de Vélos disponibles ;
- Choisit de cocher la case pour consentir à ce que l'Opérateur puisse utiliser ses coordonnées pour le tenir informé de ses offres et services ;
- Prend connaissance et accepte les CGV de Weezevent, plateforme utilisée par l'Opérateur pour gérer la réservation.

Ensuite, le Client clique sur le bouton « Suite » pour valider et confirme ainsi sa réservation. Il reçoit ainsi la confirmation par email, avec les indications sur les prochaines étapes :

- Conserver le mail de réservation qui sera demandé sur le lieu de Location, c'est-à-dire le Store où il récupérera son Vélo ;
- Télécharger l'Application et créer un compte si non encore réalisé ;
- Se rendre au Store le jour de la réservation.

4.2.2 La Souscription

Pour procéder à la Souscription, le Client doit se rendre au Store. Il a la possibilité de localiser le Store dans l'Application.

Une fois au Store, le Client doit scanner le premier Vélo disponible depuis l'Application. Le premier Vélo disponible correspond à celui à l'extrémité de la Station présente dans le Store.

Si le scan ne fonctionne pas, il a la possibilité de saisir le numéro du Vélo qui se situe sur la fourche du Vélo, ou en dessous des QR code présents sur la potence ou sur le garde-boue arrière du Vélo.

Le Client visualise alors le récapitulatif des caractéristiques de sa Location avec notamment :

- Le Tarif applicable et un rappel des conditions de Location (restitution le jour-même avant 21 heure, heure de fermeture du service).
- Il visualise également son moyen de paiement et les quatre derniers chiffres du numéro de carte bancaire renseigné au moment de la création du compte, ou à défaut, il est invité à saisir un moyen de paiement.

Après avoir vu ce récapitulatif et en l'absence de réserves sur le Vélo sélectionné émises par le Client auprès du conseiller présent sur place lors de l'état des lieux, le Client finalise sa Souscription et procède au paiement de la Location.

Il peut dès lors démarrer sa Location. Elle devient effective à compter du moment où le Client clique le bouton « Démarrer ».

Durant tout le parcours de Souscription au Store, le Client peut être, si besoin, assisté par un conseiller de l'Opérateur présent sur place.

4.3 L'utilisation d'un Vélo

4.3.1 La prise et l'utilisation d'un Vélo

Une fois la Souscription finalisée, le Client a accès au Service et peut prendre le Vélo et commencer un 1^{er} trajet.

Depuis l'Application, il peut :

- Verrouiller le Vélo s'il souhaite faire une pause. Le verrouillage du Vélo se fait via un frein moteur et une alarme sonore retentit si le Vélo est déplacé lorsqu'il est verrouillé ;
- Déverrouiller le Vélo lorsqu'il souhaite reprendre son trajet.
- Voir le niveau de batterie du Vélo ainsi que d'autres données d'utilisation (trajets effectués, km parcourus, durée des trajets, bilan carbone).

Le Client a accès au service client de l'Opérateur en cas de problème ou de questions sur le Service. Le service client peut être contacté directement depuis l'Application via le chat ou bien par téléphone.

4.3.2 La restitution du Vélo

Pour mettre fin à la Location, le Client doit restituer le Vélo au Store avant l'heure de fermeture du Service précisée à l'article 3.2.

Une fois arrivé au Store, le Client doit restituer le Vélo dans la Station en reliant son Vélo à la Station ou au dernier Vélo grâce au système d'électro-aimants.

Une fois le Vélo remis en Station, le Client doit impérativement depuis l'Application :

- Sélectionner « Je rends mon vélo » ;
- Confirmer son choix s'il a bien validé les conditions de retour (Vélo en Station et accessoires rendus).

Le Client peut alors prendre connaissance de visu de la confirmation que la Location est bien terminée.

Lors de la restitution du Vélo, un état des lieux de fin de Location sera effectué sur le Vélo par l'Opérateur et le Client comme lors du début de la Location, afin de s'assurer que le Vélo a bien été restitué dans le même état qu'au début de la Location. Dans le cas contraire, et si la détérioration du Vélo est imputable au Client, les pénalités visées à l'article 8 des présentes CGUS s'appliqueront.

Si le Vélo n'a pas été restitué par le Client au Store avant l'heure de fermeture du Service le jour de la Location, et que le Client informe le service client avant 20h30 le jour de la Location du Vélo, alors une tolérance est accordée au Client.

Une nouvelle journée de Location est alors facturée au Client, qui dispose donc d'une journée supplémentaire pour restituer le Vélo au Store et mettre fin à son contrat de Location.

Au-delà de ce délai, et si le Vélo n'a toujours pas été restitué avant l'horaire de fermeture du Service lors de cette seconde journée, l'Opérateur bloquera l'accès au Vélo par le Client (lorsque celui-ci est à l'arrêt) et appliquera les pénalités mentionnées à l'article 8. Le Client en sera dès lors informé par email.

ARTICLE 5 – TARIF ET MODALITES DE PAIEMENT

5.1 Tarifs

Les Tarifs applicables sont précisés sur le Site Internet et dans l'Application et sont affichés tout au long du parcours de Souscription au Service par le Client.

Le Client acquitte en totalité le Tarif applicable à la Location au moment où il valide le paiement dans l'Application.

Le Client reconnaît et accepte que les Tarifs applicables à une future Location soient susceptibles d'être modifiés à tout moment par l'Opérateur en fonction de l'évolution du Service.

Les Tarifs pouvant être modifiés par l'Opérateur à tout moment, le Client se verra facturer le Tarif applicable lors de sa Souscription et déclare avoir pris connaissance dudit Tarif et en accepter la charge avant de finaliser la Souscription.

Le paiement conditionne le démarrage de la Location : en cas d'échec du paiement, le Client ne pourra pas accéder au Service. En revanche, il aura la possibilité de saisir les coordonnées d'une autre carte bancaire afin de procéder au paiement et ainsi accéder au Service.

Tous les montants mentionnés incluent la TVA.

5.2 Paiement du Service

Le paiement du Service s'effectue par carte bancaire dont le Client aura renseigné les données lors de la création de son Compte ou dans le cadre de toute mise à jour de ses informations bancaires.

En saisissant ses numéros de carte bancaire, le Client consent à l'Opérateur une autorisation de prélèvement sur carte bancaire pour tous montants dus par le Client conformément aux présentes CGUS. Le Client est tenu d'autoriser le prélèvement de la Location ainsi que des éventuelles pénalités visées à l'article 8 des présentes CGUS.

Le Client reconnaît et déclare :

- Que la carte bancaire associée à son Compte et ses coordonnées sont et demeurent valides pour toute la durée de la Location ;
- Qu'il dispose de la capacité, du consentement ou du pouvoir requis pour associer cette carte bancaire à son Compte et pour être débité sur cette carte des frais d'utilisation du Service.

Au début de la Location, Stripe Inc. procède à une pré-autorisation de débiter la carte bancaire du Client en vue de garantir le paiement du Service.

Pour les pénalités facturées en cas de non-restitution du Vélo par le Client dans les délais prévus, de vol ou disparition ou de détériorations, l'Opérateur se réserve le droit de prélever sur le compte bancaire, le paiement des sommes dues.

Si ces pénalités ne sont pas payées, le Client est en défaut de plein droit. Le Client recevra alors une mise en demeure de payer les sommes dues dans les quatorze jours. Si le montant restant dû n'est pas payé dans le délai des quatorze jours, l'Opérateur se réserve le droit de confier le dossier à une société de recouvrement.

5.3 Sécurisation des paiements

L'Opérateur utilise les services de Stripe Inc, société spécialisée en matière de traitement des paiements en ligne, afin de sécuriser les paiements effectués par carte bancaire dans le cadre de l'utilisation du Service. Les paiements sont effectués via une interface de paiement sécurisée et certifiée PCI-DSS. la Société Stripe Inc s'engage à maintenir cette certification (ou toute certification équivalente, quelle que

soit sa dénomination future) et est responsable de la sécurité des données des titulaires de cartes bancaires qu'elle recueille ou stocke, traite ou transmet au nom et pour le compte de l'Opérateur. Le Client est informé que les dispositions relatives à l'éventuelle utilisation frauduleuse de sa carte bancaire sont celles résultant de la convention passée avec son établissement bancaire. L'Opérateur ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable en cas d'utilisation frauduleuse des moyens de paiement d'un Client.

5.4 Factures

Le Client a la possibilité de demander une facture au service client après l'utilisation du Service.

ARTICLE 6 – OBLIGATIONS DU CLIENT

L'utilisation du Service par le Client nécessite de sa part :

- L'acceptation des Conditions Générales d'Utilisation du Service et de la politique de confidentialité en cliquant sur le bouton « C'est parti » au lancement de l'Application ;
- La pleine capacité juridique. Les actes effectués par les mineurs sont réalisés sous la responsabilité et le contrôle du titulaire de l'autorité parentale ;
- La fourniture d'informations exactes, sincères et à jour. Le Client s'engage, à ce titre, à notifier à l'Opérateur toute modification affectant ses informations ;
- L'enregistrement d'une carte bancaire en cours de validité.

L'Opérateur se réserve le droit de refuser ou d'annuler la création d'un compte ou l'accès au Service à tout Client ne remplissant pas les conditions requises dans les présentes CGUS.

Le Client s'engage à faire une utilisation normale et privative du Service. A ce titre, le Client s'engage à utiliser le Service de manière prudente, diligente et avisée, et dans le respect des présentes CGUS et du Code de la Route et de toute réglementation applicable, ce qui exclut :

- Toute utilisation contraire aux dispositions de la réglementation routière applicable, en particulier les dispositions du code de la route ;
- Toute utilisation sur des terrains ou dans des conditions de nature à endommager le Vélo ;

- Le transport de quelque passager que ce soit de quelque façon que ce soit ;
- Le transport dans le panier avant d'une charge supérieure à 5 kg ;
- Le transport sur le porte bagage arrière d'une charge supérieure à 27 kg ;
- Toute utilisation du Vélo pouvant mettre en péril le Client ou des tiers ;
- Tout démontage ou tentative de démontage de tout ou partie du Vélo ;
- Plus généralement, toute utilisation anormale d'un Vélo.

Le Vélo ne peut supporter une charge totale supérieure à 130 kg.

Le Client déclare être en mesure d'utiliser un Vélo et avoir la condition physique adaptée à cette utilisation (taille suffisante, bonne santé, etc.).

L'Opérateur se réserve le droit de suspendre l'accès au compte du Client de plein droit et sans indemnités s'il s'avère que le Client ne respecte pas les conditions prévues au présent article, et notamment en cas de vol, vandalisme ou mise en danger d'autrui.

Le Vélo est destiné exclusivement au Client pour son usage personnel. Le Client n'est pas autorisé à utiliser le Vélo comme outil de travail. Il est interdit d'utiliser le vélo pour des activités de livraison.

Le Vélo reste toujours la propriété de L'Opérateur. Le Client n'est pas en droit d'établir ou d'accorder un quelconque droit sur le Vélo à une tierce personne. En particulier, il est interdit au Client de louer, prêter ou céder le Vélo loué ou son Compte.

L'accès au Service est interdit aux personnes mineures de moins de 14 ans, accompagnées ou non. Le tuteur légal peut choisir de payer pour le compte d'une personne mineure sous sa responsabilité ayant entre 14 ans révolus et 18 ans en enregistrant sa carte de paiement personnelle sur le compte de la personne mineure. Le tuteur légal de toute personne mineure utilisant le Service, sera tenu responsable pour tout dommage causé directement ou indirectement par la personne mineure du fait de l'utilisation du Service.

Comme pour tout Client, la personne mineure de plus de 14 ans doit être détentrice d'un compte personnel, d'un numéro de téléphone et d'une adresse e-mail. Il est précisé que les comptes sont strictement personnels, et donne accès à un Vélo unique, et lui permet de l'utiliser selon les conditions décrites ci-après.

Le Client assume la garde du Vélo qu'il a loué. Il devra éviter sa dégradation, sa destruction ou sa disparition. Il devra verrouiller systématiquement le Vélo dès qu'il s'arrête et laisse le vélo hors de sa surveillance.

Le Client accepte par avance que tout manquement à cette obligation donnera droit à l'Opérateur au versement d'une pénalité forfaitaire dont le montant définitif est fixé selon les termes et modalités prévues à l'article 8.

ARTICLE 7 – SUSPENSION ET SUPPRESSION DU COMPTE

7.1 Durée de location

La durée de la Location correspond à la durée entre le début de la Location dans l'Application, correspondant à la sélection du bouton Démarrer après l'étape de paiement, et la restitution du Vélo en store telle que décrite à l'article 4.2.4. La restitution du Vélo doit nécessairement avoir lieu sur les horaires d'ouverture du Service.

La durée maximale de Location ne peut donc jamais excéder 13 heures 30 minutes (entre 7h30 et 21h, soit les horaires d'ouverture du Service)

7.2 Suspension pour faute du Client

L'accès au Service est suspendu en cas de faute du Client. Sont considérés comme une faute du Client :

- L'utilisation d'une carte bancaire expirée ou invalide ;
- Le défaut de paiement partiel ou total du prix d'une Location ou de tout montant dû au titre du service, ce qui inclut les pénalités de l'article 8 des CGUS ;
- Le Client fournit expressément des informations erronées à l'Opérateur
- Tout manquement aux présentes CGUS, ce qui inclut la non-restitution du vélo, et toute utilisation du Service non conforme aux présentes CGUS.

Le Client est informé de la suspension de son accès au Service par email. L'accès au Service est suspendu jusqu'à régularisation par le Client de sa situation.

7.3 Suppression du Compte à l'initiative du Client

Le Client peut librement et sans motif supprimer à tout moment son Compte en faisant la demande au service client, ou directement dans l'Application en se rendant dans le menu « Mon Profil ».

ARTICLE 8 - PÉNALITÉS

8.1 Non-restitution du Vélo par le Client

En cas de non-restitution du Vélo par le Client au-delà de la période de tolérance évoquée à l'article 4.2.4, l'Opérateur bloquera l'accès au Vélo par le Client (lorsque celui-ci est à l'arrêt) et se rendra à la dernière localisation enregistrée par le Vélo afin de le récupérer. Si l'opérateur parvient à retrouver le Vélo à la dernière localisation enregistrée, le Client sera alors redevable d'une pénalité de 100 € pour non-restitution du Vélo. Cette pénalité est cumulable avec celles prévues à l'article 8.3 des présentes CGUS.

Si l'Opérateur ne parvient pas à retrouver le Vélo dans un délai de 5 jours à l'issue de la période de tolérance, le Vélo est considéré comme volé par le Client, qui est dès lors redevable d'une pénalité de 2 000 €.

8.2 Vol ou disparition

En cas de perte ou de vol du Vélo, le Client sera tenu de le signaler à l'Opérateur dans les 24 heures à compter de la survenance de l'évènement en contactant le service client par email à l'adresse service-client@weelo.fr ou par téléphone au 01 76 27 84 73. Il devra également se rapprocher des services de police pour procéder, selon les cas de figure et dans les 48 heures, à un dépôt de plainte pour vol, à une déclaration de perte ou au dépôt d'une main-courante. Une copie de la plainte, de la déclaration de perte ou de la main courante devra être communiquée au service client, accompagnée du récépissé.

En cas de vol du Vélo, le Client est redevable d'une pénalité de 1 200 €.

Pour éviter des incidents tels que la disparition, le vol ou un quelconque dommage, le Vélo doit toujours être verrouillé depuis l'Application lorsqu'il est en stationnement. De plus, le Client devra attacher le Vélo à un point fixe grâce au cadenas mis à disposition par l'Opérateur.

La géolocalisation du vélo n'exonère en rien le Client de sa responsabilité éventuelle dans le cas d'un vol.

8.3 Détérioration

Le Client est responsable du Vélo pendant toute la durée de la Location et s'engage à en prendre soin. Un état des lieux contradictoire du Vélo est effectué avant le début de la Location et lors de la restitution du Vélo afin de constater toute détérioration.

Le Client autorise l'Opérateur à lui prélever les montants correspondant aux pénalités suivantes et applicables en cas de détériorations et/ou actes de vandalisme sur le Vélo imputable au Client, étant entendu que les pénalités sont cumulatives (i) par occurrence de détérioration au sein d'une même catégorie de détériorations (majeures, intermédiaires ou mineures) et (ii) toutes catégorie de détériorations confondues :

- Montant forfaitaire de 50 € pour toute détérioration majeure du Vélo et par occurrence :
 - Roue voilée ou roue à remplacer entièrement
 - Détérioration de l'assistance électrique
 - Système de direction tordu ou fissuré
 - Fourche tordue ou détériorée
 - Système de freinage endommagé (frein avant, frein arrière)
 - Système d'éclairage cassé (feu arrière, feu avant)
- Montant forfaitaire de 20 € pour toute détérioration intermédiaire du Vélo et par occurrence :
 - Garde-boue détérioré (garde-boue avant, garde-boue arrière)
 - Support smartphone cassé
 - Détérioration d'un élément lié à la selle
- Montant forfaitaire de 10 € pour toute détérioration mineure du Vélo et par occurrence :
 - Sonnette absente ou détériorée
 - Poignée absente ou détériorée
 - QR code absent ou détérioré
 - Réflecteur absent ou détérioré
 - Tendeur du panier absent ou détérioré

- Non restitution du casque
- Non restitution de l'antivol
- Salissure anormale du Vélo (graffitis, stickers)

Si le Vélo a subi des détériorations et/ou des actes de vandalisme sur le Vélo imputable au Client et rendant le cadre du Vélo endommagé et inutilisable, alors le Client sera redevable d'une pénalité de 1 000 €.

Dans le cas où le Client observe une détérioration durant sa Location, il doit le signaler via l'Application ou auprès du service client.

Le Client déclare avoir souscrit et être titulaire d'une assurance de responsabilité civile en vigueur qui garantit notamment les conséquences de l'utilisation du Vélo. Il est en outre recommandé au Client :

- D'adapter sa distance de freinage en cas d'intempéries ;
- D'effectuer le réglage de la selle pour adapter sa hauteur à sa morphologie ;
- De porter un casque homologué et des vêtements adaptés.

Le Client est seul et entier responsable des dommages subis par lui-même ou des tiers, causés par l'utilisation faite du Vélo, notamment en ce qui concerne les conséquences corporelles, matérielles et immatérielles des accidents de toutes natures, pendant toute la Durée de Location, sauf si ses dommages sont la faute d'une négligence grave ou d'une faute intentionnelle de l'Opérateur. Les parents ou représentants légaux de toute personne mineure inscrite au Service seront tenus responsables de tout dommage causé directement ou indirectement par la personne mineure du fait de l'utilisation du Service.

En cas d'accident et/ou incident impliquant le Vélo, le Client a l'obligation de signaler les faits dans les plus brefs délais auprès du Service Client. Lorsqu'il est question de dommage causé par la faute (conjointe) d'une tierce personne, le Client est tenu de donner les coordonnées de cette tierce personne à l'Opérateur ainsi qu'un constat amiable signé par les deux parties décrivant les dégâts causés au Vélo. Le constat doit être communiqué à l'Opérateur par email, ou via l'Application.

ARTICLE 9 - REGLEMENT DES LITIGES

Les CGUS et les relations entre le Client et l'Opérateur sont soumises au droit français. En cas de réclamation, le Client peut saisir le Service Client soit en utilisant le formulaire prévu à cet effet sur le Site, soit par courriel à l'adresse service-

client@weelo.fr ou par courrier à l'adresse postale Service client Weelo – 10 Rue du Commandant d'Estienne d'Orves, 92390 Villeneuve-la-Garenne. Le Client dispose d'un délai de trois (3) mois à compter de l'événement contesté pour procéder à cette démarche.

Les Parties feront leurs meilleurs efforts pour trouver une solution amiable à tout différend survenant entre elles.

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, l'Opérateur garantit au Client la possibilité de recourir, en cas de contestation ayant donné lieu à une réclamation préalable écrite auprès du service client, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

Le Client doit au préalable avoir saisi l'Opérateur d'une réclamation écrite. Si la réponse de l'Opérateur ne le satisfait pas, ou s'il n'a pas reçu de réponse deux mois après le dépôt de sa réclamation, le Client pourra alors saisir le médiateur.

Le Client doit introduire sa demande auprès du médiateur de l'Opérateur, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site à l'adresse suivante : www.mediateur-cnpa.fr sous réserve du respect des conditions de recevabilité de sa demande et dans un délai inférieur à 1 an à compter de sa réclamation écrite auprès de l'Opérateur.

A défaut de parvenir à une résolution amiable, tout litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la rupture des présentes CGUS et/ou des relations le Client et l'Opérateur seront du ressort des juridictions françaises compétentes, nonobstant pluralité de défendeurs et/ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires en référé ou par requête.

ARTICLE 10 - APPLICATION ET OPPOSABILITE DES CGUS

Les présentes CGUS s'appliquent à toute utilisation du Service par un Client et sont disponibles à tout moment à l'adresse <https://weelo.fr>. Le Client s'engage à prendre connaissance des CGUS et à les accepter avant de s'abonner au service. Le Client est informé que le seul fait de souscrire un contrat de Location implique l'acceptation entière sans réserve de l'intégralité des stipulations prévues dans les présentes CGUS. Il reconnaît être parfaitement informé du fait que son accord concernant le

contenu des CGUS ne nécessite pas la signature manuscrite ou électronique d'un document.

L'Opérateur se réserve le droit de modifier les CGUS à tout moment. Toute modification des Conditions Générales est portée à la connaissance du Client par une communication sur l'application et par e-mail au Client au moins un mois avant la date d'entrée en vigueur du changement. Toute modification des Conditions générales sera présumée acceptée par le Client qui, après avoir été averti par e-mail, n'a pas exprimé son désaccord dans un délai de sept (7) jours. En cas de désaccord, le Client peut résilier les présentes CGUS en supprimant son Compte selon les modalités décrites à l'article 7.3 des présentes CGUS.

Dans l'hypothèse où l'une des clauses des CGUS serait déclarée nulle, illégale ou inopposable, en tout ou partie, les autres clauses demeureront en vigueur et continueront d'avoir plein effet. Dans l'hypothèse le Service serait confié à une société autre que l'Opérateur, le Client accepte que les présentes CGUS soient automatiquement transférées cessionnaire, quel qu'il soit.

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ PROTECTION DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Applicable à compter du 01/07/2022

Dans le cadre de l'utilisation de ses services et notamment des services accessibles sur son site internet ou ses applications mobiles, SMOVENGO, en qualité de responsable de traitement, collecte et traite des données à caractère personnel vous concernant.

La présente politique de confidentialité ("Politique") s'applique à toutes les données que nous traitons notamment lorsque vous effectuez une réservation, une location de vélo, utilisez l'ensemble de nos services, visitez notre site internet, utilisez nos applications mobiles ou lorsque vous interagissez avec nous par les différents canaux mis à votre disposition.

Il est important que vous preniez connaissance de cette Politique, ainsi que toute autre politique relative à la confidentialité que nous pourrions être amenés à vous soumettre afin que vous soyez pleinement informé des traitements de données à caractère personnel vous concernant, des moyens mis en œuvre pour les protéger ainsi que des modalités selon lesquelles vous pouvez exercer vos droits.

1. Quels sont nos engagements en matière de protection de vos données à caractère personnel ?

Le respect de la vie privée étant une de nos préoccupations majeures et au cœur de l'expérience que nous voulons offrir au travers de l'utilisation de nos services, nous nous engageons à garantir un niveau de protection élevé des données à caractère personnel de nos clients, prospects, utilisateurs de notre site internet ou de nos applications mobiles et, plus généralement, de toute personne concernée par nos opérations de traitement.

Nous nous engageons à respecter la réglementation applicable à l'ensemble des traitements de données à caractère personnel que nous mettons en œuvre, notamment les dispositions de la loi française « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement UE 2016/679) ou « RGPD ».

Plus particulièrement, nous nous engageons à respecter les principes suivants :

- Vos données à caractère personnel sont traitées de manière licite, loyale et transparente (licéité, loyauté, transparence).
- Vos données à caractère personnel sont collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, et ne sont pas traitées ultérieurement d'une manière incompatible avec ces finalités (limitation des finalités).

- Vos données à caractère personnel sont collectées de manière adéquate, pertinente et sont limitées au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées (minimisation des données).
- Vos données à caractère personnel sont exactes, tenues à jour et toutes les mesures raisonnables sont prises pour que les données inexactes, eu égard aux finalités pour lesquelles elles sont traitées, soient effacées ou mises à jour (exactitude).

Nous nous engageons à mettre en œuvre les procédures internes adéquates afin de sensibiliser l'ensemble de nos collaborateurs et d'assurer le respect de ces règles au sein de notre organisation.

Par ailleurs, nous nous engageons à mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté et de protéger vos données à caractère personnel dès la conception de nos opérations de traitement.

Enfin, nous imposons contractuellement le même niveau de protection des données à caractère personnel à nos sous-traitants.

Afin de veiller à la bonne application de ces règles, nous avons désigné un Délégué à la Protection des Données (DPO) qui est le relai privilégié de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de protection des données à caractère personnel en France.

2. Quelles sont les différentes catégories de vos données à caractère personnel que nous traitons ?

2.1. Catégories de données à caractère personnel courantes

Nous sommes susceptibles de recueillir et de traiter les catégories de données à caractère personnel suivantes :

a) Nom et autres données d'identification :

Lorsque vous effectuez une réservation ou une location, les données d'identification que nous recueillons peuvent inclure votre civilité, vos nom et prénom, votre sexe, date de naissance.

b) Informations de contact, de compte personnel ou d'inscription :

Vos informations de contact incluent votre numéro de téléphone et votre adresse électronique. Lorsque vous créez un compte personnel ou que vous souscrivez à un service spécifique, nous sommes également susceptibles d'enregistrer votre code

postal et toutes autres données que vous nous fournissez au travers des formulaires d'inscription correspondants.

c) Informations concernant vos locations et vos réservations :

Lorsque vous effectuez une location ou une réservation, nous traitons les données que vous fournissez à cette occasion. Ces données contiennent les détails de vos trajets et vos lieux favoris ainsi que les prix et dates de vos locations et réservations. Nous traitons les données nécessaires à la finalisation et au paiement de votre location et de votre réservation.

d) Interactions, communications électroniques ou téléphoniques :

Lorsque vous communiquez avec nous par e-mail, en « chat » directement en ligne ou sur les réseaux sociaux, nous sauvegardons ces échanges. Nous sommes également susceptibles d'enregistrer les appels téléphoniques lorsque vous contactez notre service client par téléphone dans le cadre du suivi de notre qualité de service ou à des fins probatoires ou de prévention de la fraude.

Nous enregistrons également vos préférences de communication, par exemple lorsque vous vous abonnez ou vous désabonnez de l'une de nos newsletters ou lorsque vous choisissez de recevoir les communications liées à votre réservation.

e) Informations que nous recueillons lorsque vous utilisez nos sites internet, nos applications mobiles ou d'autres services numériques :

Lorsque vous visitez nos sites internet ou que vous utilisez l'une de nos applications mobiles, il se peut que nous enregistrons votre adresse IP, votre type de navigateur, votre système d'exploitation, le site référent ainsi que votre comportement de navigation ou d'utilisation de l'application. Nous recueillons également des informations par l'intermédiaire de cookies ou d'autres technologies similaires. Nous conservons le fait que vous ouvrez nos e-mails ou les liens contenus dans ces e-mails. Nous pouvons associer ces informations avec d'autres données que nous possédons déjà vous concernant. Avec votre autorisation, au travers de l'application mobile de SMOVENGO, nous pouvons également recevoir vos données de localisation ou accéder à certaines données stockées sur votre téléphone portable. Vous êtes libre de ne pas utiliser ces fonctionnalités.

2.2 Cookies et technologies similaires

Lorsque vous utilisez notre site internet ou nos applications mobiles, nous recueillons des informations par l'intermédiaire de cookies et autres technologies similaires.

Cookie	Type	Finalité
Google Analytics	Cookie analytique	Pour suivre les statistiques et optimiser les performances du site web
Google Tag Manager	Cookie fonctionnel	Pour faciliter l'intégration de service tiers (ex : Google Analytics, Facebook Pixel)
reCAPTCHA	Cookie fonctionnel	Pour sécuriser les formulaires du site web et bloquer les spams (ex : formulaire de contact, inscription à la newsletter)
Facebook Pixel	Cookie marketing	Pour tracker les performances des publicités Facebook et Instagram
Google Ads	Cookie marketing	Pour tracker les performances des publicités Google Ads
YouTube	Cookie fonctionnel	Pour afficher et lire les vidéos YouTube sur le site web (ex : tutoriel vidéo)
Tarteaucitron	Cookie strictement nécessaire	Pour recueillir le consentement des utilisateurs (ex : accepter, refuser ou gérer les cookies)

Pour plus d'information, veuillez prendre connaissance de notre Politique de gestion des cookies.

2.3 Collecte de données sur les mineurs

Nous ne collectons et traitons les données à caractère personnel relatives aux mineurs de moins de 15 ans qu'avec l'accord préalable des parents ou titulaires de l'exercice de l'autorité parentale.

Si des données à caractère personnel concernant des mineurs de moins de 15 ans sont collectées sans cet accord via le site internet, les applications ou sites mobiles de SMOVENGO, les parents ou titulaires de l'exercice de l'autorité parentale ont la possibilité de s'opposer au(x) traitement(s) correspondant(s) ou de demander la suppression desdites données (consultez l'article 8 « COMMENT EXERCER VOS DROITS ? »).

3. Comment recueillons-nous vos données à caractère personnel ?

Dans le cadre de nos relations, nous sommes susceptibles de recueillir les catégories de données à caractère personnel mentionnées ci-dessus par différents moyens :

a) Nous recueillons les données à caractère personnel que vous nous fournissez directement

Ainsi, nous recueillons les données à caractère personnel lorsque vous réservez un vélo avec nous, procédez à la location d'un vélo, créez un compte en ligne, effectuez une demande ou une réclamation, répondez à une enquête de satisfaction, nous laissez un message sur les réseaux sociaux, contactez notre service client, échangez

avec un agent conversationnel ou « chatbot », vous abonnez pour recevoir nos e-mails ou nos notifications mobiles, ou vous inscrivez à l'un de nos événements, jeux concours ou campagnes spécifiques.

b) Lorsque vous utilisez notre site internet ou nos applications mobiles, nous recueillons des informations à l'aide de cookies et de technologies similaires.

c) Si vous utilisez les réseaux sociaux, nous pouvons également recevoir des informations de votre fournisseur de réseaux sociaux.

Pour plus d'informations, veuillez consulter l'article 2 « Quelles sont les différentes catégories de vos données à caractère personnel que nous traitons ? » ci-dessus.

4. Pour quelles finalités utilisons-nous vos données à caractère personnel ?

4.1 Finalités de traitement

Les principales finalités pour lesquelles nous utilisons vos données à caractère personnel sont :

a) Vous fournir nos services

Base légale du traitement : Nous traitons vos données à caractère personnel car elles sont nécessaires à l'exécution de votre contrat de location de vélo. Les données bancaires peuvent être conservées après le paiement pour faciliter vos locations ultérieures sur la base du consentement.

Durée de conservation : 24 mois à compter de la dernière location

Les données bancaires sont conservées :

- 13 mois en cas de location ponctuelle suivant la date de débit (15 mois pour les cartes à débit différé) pour la gestion des réclamations ;
- Jusqu'au retrait du consentement ou jusqu'à la fin de la durée de validité de la carte bancaire pour faciliter les locations ultérieures ;

b) Vous fournir nos services en ligne ou sur nos applications mobiles et vous offrir une expérience optimale :

Base légale du traitement : Nous traitons vos données à caractère personnel car elles sont nécessaires à l'exécution de votre contrat de location de vélo et à la fourniture de nos services mais aussi aux fins de nos intérêts légitimes, afin de pouvoir vous servir au mieux via le canal de votre choix. Les données relatives à votre position sont traitées sur la base de votre consentement.

Durée de conservation : 24 mois à compter de la dernière location

c) Réaliser des études statistiques et améliorer nos produits et services :

Base légale du traitement : Nous traitons vos données à caractère personnel aux fins des intérêts légitimes décrits ci-dessus. Conformément à la réglementation applicable, vous avez le droit de vous opposer, sur la base de motifs propres à votre situation particulière, au traitement de vos données à caractère personnel à des fins de recherches statistiques (consultez l'article 8 « COMMENT EXERCER VOS DROITS ? »).

Durée de conservation : 24 mois à compter de la dernière location – Les enregistrements de vos appels téléphoniques sont conservés pendant une durée ne pouvant excéder 6 mois.

d) Vous envoyer des mises à jour et des offres spéciales adaptées à vos intérêts :

Base légale du traitement : selon la nature de votre relation avec notre société (client ou prospect) et de la communication que nous vous adressons, nous traitons vos données à caractère personnel comme décrit dans ce paragraphe sur la base de votre consentement ou aux fins de nos intérêts légitimes, ou de ceux de nos partenaires (conformément aux règles applicables en matière de prospection commerciale) afin de promouvoir nos services et de réaliser des actions de marketing direct compte tenu de votre relation commerciale avec notre compagnie.

Vous avez à tout moment le droit de vous opposer à l'utilisation de vos données à caractère personnel à des fins de marketing direct (voir l'article 8 « COMMENT EXERCER VOS DROITS ? » ci-dessous).

Durée de conservation : 24 mois à compter de la dernière location

e) Communiquer avec vous :

Base légale du traitement : Nous traitons vos données à caractère personnel car elles sont nécessaires à l'exécution de votre contrat de transport et à la fourniture de nos services

Durée de conservation : 24 mois à compter de la dernière location

f) Gérer nos contentieux, prévenir les cas de fraude ou nous conformer à nos obligations légales :

Base légale du traitement : Nous traitons ces données pour respecter les obligations légales ou réglementaires qui nous incombent mais aussi dans notre intérêt légitime

notamment pour la gestion des contentieux, la prévention des impayés ou la lutte contre la fraude.

Durée de conservation : 24 mois à compter de la dernière location

4.2 Base légale

Comme mentionné dans les finalités décrites ci-dessus, nous ne pouvons traiter vos données à caractère personnel que si nous disposons d'une base légale pour le faire. Dans de nombreux cas, la base légale du traitement de vos données est « nécessaire à l'exécution de votre contrat de location de vélo et, plus généralement, à la fourniture de nos services.

Certains traitements de données à caractère personnel peuvent être basés sur la collecte de votre consentement. Vous pouvez alors le retirer à tout moment pour le traitement concerné (voir l'article 8 « COMMENT EXERCER VOS DROITS ? » ci-dessous).

Dans certains cas, nous pouvons utiliser vos données à caractère personnel si nous (ou des tiers) y avons un intérêt légitime. Nous procédons toujours à une évaluation attentive de tous les intérêts : les vôtres, ceux de tiers et ceux de notre compagnie.

Il se peut également que nous ayons l'obligation légale de traiter vos données.

Si vous refusez de fournir les données personnelles dont nous avons besoin pour exécuter le contrat ou répondre à une exigence légale, il est possible que nous soyons dans l'impossibilité de fournir tout ou partie des services que vous nous avez demandés.

5. Qui est susceptible d'accéder à vos données à caractère personnel ?

Afin d'assurer la fourniture de nos services, nous devons partager vos données à caractère personnel avec des destinataires internes et externes.

Au sein de notre société, vos données sont traitées par les personnels dûment habilités.

Nous pouvons également transmettre vos données à des tiers comme des fournisseurs de services de paiement, des fournisseurs de services ou sous-traitants, etc. pour les finalités décrites ci-dessous.

A ce titre, nous vous rappelons que nous exigeons de tous nos sous-traitants qu'ils mettent en place des mesures strictes de confidentialité et de protection des données

à caractère personnel traitées en application de la réglementation et de la présente Politique.

Nous pouvons transmettre ou partager vos données personnelles avec des tiers pour les finalités suivantes :

- a) Pour fournir nos services
- b) Pour le support de nos opérations
- c) Pour l'amélioration de nos services en ligne et nos applications mobiles
- d) Pour traitement les paiements et remboursements
- e) Pour permettre à nos partenaires de vous fournir leurs services et de les adapter à vos besoins

Pour certains services, applications, événements, campagnes, jeux ou concours spécifiques que nous sommes susceptibles de proposer pour améliorer votre expérience client en complément de nos services habituels, nous pouvons partager vos données avec des tiers autres que ceux décrits dans la présente Politique (par exemple, lorsque nous organisons une campagne ou un événement en collaboration avec un partenaire ou lorsque nous intégrons leurs services dans nos applications).

Dans ce cas, conformément à la réglementation applicable, les informations relatives au traitement de ces données peuvent vous être communiquées au travers de mentions ou de politique de confidentialité spécifiques lorsque vous téléchargez l'application, vous inscrivez au service, à l'événement, à la campagne ou au jeu concours au moyen du formulaire correspondant.

Les données à caractère personnel collectées peuvent également être communiquées aux autorités de police, aux autorités judiciaires ou administratives lorsque SMOVENGO est soumis à une telle obligation légale.

Nos sites internet et applications mobiles contiennent des liens vers des sites internet de parties tierces. Si vous suivez ces liens, vous sortez de nos sites internet et de nos applications mobiles.

La présente politique de confidentialité n'est pas applicable aux sites internet de ces tiers.

Pour en savoir plus sur la façon dont ces tiers traitent vos données à caractère personnel, vous pouvez consulter leurs politiques de confidentialité et/ou politiques en matière de gestion des cookies respectives.

6. Combien de temps vos données sont-elles conservées ?

Nous nous engageons à conserver vos données à caractère personnel pour une durée n'excédant pas celle nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont traitées et décrites dans l'article 4 de la présente Politique.

Ces durées de conservation sont définies en fonction des finalités de traitement que nous mettons en œuvre et tiennent notamment compte des dispositions légales applicables imposant une durée de conservation précise pour certaines catégories de données, des éventuels délais de prescription applicables ainsi que des recommandations de la CNIL, autorité de protection des données en France, concernant certaines catégories de traitements.

7. Vos données à caractère personnel sont-elles transférées hors de l'Union Européenne ?

Pour les finalités indiquées dans l'article 4 de la présente Politique, nous sommes susceptibles de transférer vos données à caractère personnel à des destinataires susceptibles d'être établis dans d'autres pays que votre pays de résidence et notamment en dehors de l'Union européenne.

Ces transferts sont réalisés notamment pour vous proposer nos services, gérer votre réservation, organiser votre location, plus généralement pour la bonne exécution de votre contrat de location ou parce que nos partenaires ou nos fournisseurs de services opèrent depuis différents pays. Les législations des pays vers lesquels nous transférons vos données à caractère personnel peuvent ne pas offrir le même niveau de protection.

Si ces transferts sont nécessaires pour vous offrir nos services, nous nous engageons à garantir le même niveau de protection de vos données à caractère personnel, conformément aux exigences du RGPD, notamment au travers de la signature, au cas par cas, des clauses contractuelles types définies par la Commission Européenne, ou tout autre mécanisme décrit dans le règlement.

8. Comment exercer vos droits ?

8.1 Vos droits

Conformément à la réglementation applicable, notamment les dispositions du RGPD et de la loi française « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, vous pouvez nous contacter (voir section 9.4 ci-dessous) pour exercer vos droits (a) d'accès, (b) de rectification, (c) d'effacement, (d) de limitation du traitement des données ainsi que vos droits de (e) portabilité des données et (f) d'opposition.

En outre, vous disposez légalement du droit de définir des directives relatives au sort de vos données à caractère personnel après votre décès.

a) Le droit d'accès :

Vous avez le droit de demander la confirmation que nous traitons des données à caractère personnel vous concernant et, dans ce cas, d'en recevoir une copie. Lorsque nous répondons à une demande d'exercice du droit d'accès, nous vous fournissons également des informations complémentaires telles que les finalités des traitements concernées, les catégories de données personnelles ainsi que toute autre information relatives à ces traitements.

b) Le droit de rectification :

Vous avez le droit de demander la rectification de vos données à caractère personnel si vous constatez qu'elles sont inexactes. Vous pouvez aussi, compte tenu des finalités du traitement concerné, demander à les compléter, ce qui peut induire la fourniture de données supplémentaires.

c) Le droit à l'effacement :

Vous avez le droit de demander l'effacement de vos données à caractère personnel. Ce droit ne peut être exercé que dans certains cas, lorsque l'un des motifs prévus à l'article 17 du RGPD s'applique. Il peut s'agir par exemple de données à caractère personnel qui ne seraient plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles nous les avons collectées ou qui auraient fait l'objet d'un traitement illicite. Si vous exercez ce droit et si l'un des motifs est applicable à votre demande, nous procédons à l'effacement de vos données à caractère personnel dans les meilleurs délais.

d) Le droit à la portabilité des données :

Vous avez le droit de demander la fourniture des données à caractère personnel que vous nous avez directement communiquées dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, si leur traitement est automatisé et fondé sur la collecte de votre consentement ou l'exécution d'un contrat auquel vous auriez souscrit. Ce droit ne s'applique pas pour les autres bases légales de traitement. Le cas échéant et lorsque cela est techniquement possible, vous avez également la possibilité de demander directement le transfert de ces données à un autre responsable de traitement.

e) Le droit à la limitation du traitement des données :

Vous avez le droit d'obtenir la limitation du traitement de vos données à caractère personnel. Cela signifie que nous marquons ces données, si nous les conservons effectivement, en vue de suspendre temporairement leur traitement. Ce droit peut être exercé pour les motifs prévus à l'article 18 du RGPD, notamment lorsque vous contestez l'exactitude de vos données à caractère personnel. Ce droit ne donne pas

lieu à leur effacement et nous sommes tenus de vous informer avant que la limitation du traitement correspondant ne soit levée.

f) Le droit d'opposition :

Vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel. Cela signifie que vous pouvez nous demander de ne plus traiter vos données à caractère personnel. Pour notre activité, ce droit ne s'applique que dans les cas où nos intérêts légitimes (y compris le profilage qui en découlerait) constituent la base légale du traitement (voir l'article 4.2 « Base légale » ci-dessus). Vous pouvez par exemple à tout moment et gratuitement vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel à des fins de marketing direct, y compris à des fins de profilage dans la mesure où elles sont liées à ce marketing direct. Si vous faites valoir ce droit, nous ne traitons plus vos données à caractère personnel pour ces finalités.

Vous pouvez aussi, lorsque vous êtes en contact avec notre service client, vous opposer à l'enregistrement de votre appel téléphonique à des fins d'amélioration de qualité de service, de prévention de litiges et d'appels malveillants en le signalant directement au conseiller.

8.2 Retrait de votre consentement

Lorsque la loi l'exige pour certaines finalités de traitement (exemple : prospection par voie électronique), vos données ne sont utilisées qu'après avoir recueilli votre accord explicite.

Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment en suivant les instructions spécifiques liées aux traitements concernés. Vous pouvez ainsi retirer votre consentement en cliquant sur le lien de désinscription contenu dans nos e-mails, en modifiant vos préférences de communication sur votre compte si l'option est disponible ou en modifiant les paramètres de votre smartphone pour les notifications mobiles push et les données de localisation.

Pour plus d'informations sur la façon dont vous pouvez retirer votre consentement aux cookies et autres technologies similaires que nous utilisons lorsque vous visitez nos sites internet ou utilisez nos applications mobiles, veuillez consulter notre Politique de gestion des cookies.

8.3 Refus de certaines demandes

Les droits tels que décrits ci-dessus ne sont pas applicables dans toutes les situations. En effet, conformément à la réglementation applicable, nous pouvons être fondés à refuser certaines demandes. Pour chaque demande, nous évaluons avec soin si une telle dérogation s'applique et nous vous informons en conséquence. Nous pouvons

par exemple rejeter votre demande d'accès si cela est nécessaire pour protéger les droits et libertés d'autres individus ou refuser d'effacer vos données à caractère personnel au cas où le traitement de telles données serait nécessaire pour répondre à des exigences légales. Le droit à la portabilité des données ne s'applique par exemple pas si ce n'est pas vous qui avez fourni les données à caractère personnel ou si nous traitons les données autrement que sur la base de votre consentement ou l'exécution d'un contrat.

8.4 Contact pour l'exercice des droits

Lorsque vous souhaitez faire valoir vos droits, il vous suffit d'envoyer une demande au Département Protection des données de SMOVENGO :

SMOVENGO
Délégué à la Protection des Données/Data Protection Officer
10 rue du Commandant d'Estienne d'Orves, 92390 Villeneuve-la-Garenne
France
Adresse e-mail : dpo@smovengo.fr

Afin de traiter au mieux votre demande, nous vous prions de bien vouloir accompagner votre demande des éléments nécessaires à votre identification (nom, prénom, e-mail, la copie d'un document officiel d'identité tel qu'une carte d'identité ou un passeport) ainsi que toute autre information nécessaire à la confirmation de votre identité.

Les demandes sont traitées dans les meilleurs délais et en conformité avec la loi applicable. En revanche, toute demande ne relevant pas de la protection des données à caractère personnel ne pourra être traitée.

Vous pouvez également nous contacter si vous avez des questions, des commentaires ou des réclamations concernant la présente Politique.

8.5. Questions, commentaires ou réclamations

N'hésitez pas à nous contacter si vous avez des questions ou des commentaires concernant cette politique de confidentialité. Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) en France ou de toute autre autorité de protection des données compétente.

9. Comment vos données à caractère personnel sont-elles sécurisées ?

9.1 Notre engagement

Veiller à la sécurité et à la confidentialité des données personnelles que vous nous confiez est notre priorité. Nous mettons ainsi en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles utiles – conformément aux dispositions légales applicables (en

particulier l'article 32 du RGPD) – au regard de la nature des données à caractère personnel que vous nous communiquez et des risques présentés par leur traitement, afin de préserver leur sécurité et, notamment, empêcher toute destruction, perte, altération, divulgation, intrusion ou accès non autorisé à ces données, de manière accidentelle ou illicite.

9.2 Les mesures que nous prenons en matière de sécurité

Les transactions bancaires :

Nous sommes tenus de nous conformer au référentiel de sécurité des données pour l'industrie des cartes de paiement (« la norme PCI DSS ») promulgué par le Conseil des normes de sécurité PCI (« PCI SSC »). Ce standard a été créé afin d'augmenter le contrôle des informations du titulaire de la carte dans le but de réduire l'utilisation frauduleuse des instruments de paiement. Tout prestataire de SMOVENGO pouvant être amené à traiter des données de cartes bancaires est conforme à la norme PCI DSS.

Nous nous efforçons de lutter contre les pratiques d'usurpation d'identité sur internet. C'est la raison pour laquelle nous utilisons par exemple un dispositif de détection des paiements frauduleux effectués par carte bancaire. Ce dispositif a vocation à vous protéger en cas de perte ou de vol de votre carte bancaire.

La protection de vos données à caractère personnel :

Nous considérons avec égard la sécurité des données à caractère personnel que vous nous confiez et à ce titre, nous mettons en œuvre différentes mesures organisationnelles destinées à renforcer la sensibilisation et la responsabilisation de nos collaborateurs. Des programmes dédiés au sein de notre compagnie permettent d'assurer cette sensibilisation ainsi que le partage des bonnes pratiques et des standards de sécurité. Dans ce cadre, un corpus documentaire riche sur les enjeux de sécurité de l'information et de protection de la vie privée est mis à leur disposition. Par ailleurs, nous mettons en œuvre les mesures techniques adaptées à la nature des données à caractère personnel que vous nous communiquez et des risques présentés par leur traitement. Nous contrôlons ainsi de manière stricte les accès physiques et logiques aux serveurs internes hébergeant ou traitant vos données à caractère personnel. Nous protégeons notre réseau avec des dispositifs matériels (Firewall, IDS, DLP etc.) ainsi que des architectures conformes à l'état de l'art pour prévenir et limiter le risque de cyber-malveillance.

10. Contact

Pour toute question complémentaire relative à cette politique ou à la manière dont nous traitons vos données, nous vous invitons à contacter notre département en

charge de la protection des données à caractère personnel à l'adresse suivante :
dpo@smovengo.fr

POLITIQUE DE GESTION DES COOKIES

Applicable à compter du 01/07/2022

En cliquant sur le bouton « Accepter » dans la bannière cookies, vous consentez à l'installation des types de cookies décrits ci-dessous.

QU'EST-CE QU'UN COOKIE ?

Les cookies sont de petits fichiers de données qui sont téléchargés sur votre appareil par le site internet que vous visitez. Lorsque vous reviendrez sur le site en question, votre appareil sera reconnu grâce aux cookies. En utilisant les cookies et autres technologies similaires, telles que les pixels espions/balises web et les scripts (« cookies »), les sites internet peuvent alors recueillir des informations sur leurs visiteurs. Ces informations peuvent comprendre votre adresse IP, l'appareil que vous utilisez et les clics que vous effectuez, comme par exemple les pages Web que vous consultez et la manière dont vous naviguez sur le site internet. Nous utilisons des cookies de session qui sont supprimés lorsque vous fermez votre navigateur, ainsi que des cookies persistants qui restent sur votre appareil pour une durée prédéfinie. Certains cookies sont placés par nos soins, tandis que d'autres sont placés par des tiers. Les cookies tiers peuvent également recueillir des données en dehors de notre site internet.

QUELS TYPES DE COOKIES UTILISONS-NOUS ?

En utilisant ce site internet, vous consentez à l'installation de cookies fonctionnels et analytiques sur votre navigateur. Les cookies marketing sont facultatifs. Les cookies strictement nécessaires ne nécessitent pas votre consentement. Vous pouvez modifier vos préférences de cookies ou retirer votre consentement à tout moment en sélectionnant l'option « Gestion des cookies » qui s'affiche au bas de chacune des pages de notre site internet. Lorsque nous collectons des données personnelles via des cookies, nous les traitons conformément aux fins énoncées dans la politique de confidentialité de SMOVENGO.

A. LES COOKIES STRICTEMENT NECESSAIRES

Il s'agit des cookies strictement nécessaires à la fourniture d'un service de communication en ligne expressément demandé par l'utilisateur ou bien les traceurs qui visent à permettre ou faciliter la transmission de la communication par voie électronique. Ces traceurs ne nécessitent pas de consentement des internautes. Parmi les cookies, on retrouve notamment les cookies conservant le choix exprimé par les utilisateurs sur le dépôt de traceurs.

B. LES COOKIES FONCTIONNELS

Les cookies fonctionnels vous permettent d'afficher et d'utiliser notre site internet sans problème. Nous utilisons également ces cookies pour enregistrer vos préférences - notamment en matière de langue ou d'acceptation des cookies - et pour réaliser des tests A/B, ce qui nous permet de tester les nouvelles caractéristiques et les différentes variantes et conceptions de notre site internet. Les informations recueillies par l'intermédiaire de ces cookies ne sont pas utilisées à des fins commerciales. Les

cookies fonctionnels sont essentiels à l'utilisation de notre site internet. Ainsi, si vous bloquez ce type de cookies dans votre navigateur, il se peut que notre site internet ne fonctionne pas correctement et que vous ne puissiez pas en utiliser toutes les fonctionnalités.

C. LES COOKIES ANALYTIQUES

Les cookies analytiques collectent des informations agrégées sur l'utilisation de notre site Internet (par exemple : quelles sont les pages les plus consultées, combien de temps les utilisateurs passent-ils à les consulter, quelles éventuelles erreurs peuvent-ils rencontrer). Nous utilisons également ces cookies pour recueillir les commentaires de nos visiteurs à propos de notre site Internet en général ou concernant certaines fonctionnalités spécifiques du site. Nous utilisons ces informations pour mieux comprendre quelles parties de notre site Internet intéressent nos visiteurs et pour améliorer la qualité du site.

D. LES COOKIES MARKETING

Nos cookies marketing sont regroupés dans deux finalités distinctes : les cookies relatifs à l'analyse de la performance marketing et les cookies relatifs à la personnalisation des publicités.

- **Analyse de la performance marketing**

Lorsque vous sélectionnez cette option, nous plaçons des cookies marketing pour suivre et comparer la performance de nos campagnes marketing. Ces cookies enrichissent nos données analytiques. Cette fonctionnalité est utilisée exclusivement pour analyser la performance de nos campagnes et ces cookies ne sont jamais utilisés pour un ciblage individuel.

- **Personnalisation de la publicité**

Lorsque vous sélectionnez cette option, nous plaçons des cookies marketing pour recueillir des informations sur vos visites et vos clics sur notre site Internet, et sur des sites Internet tiers, afin de rendre notre contenu et nos publicités pertinents selon vos intérêts. Ces cookies sont généralement placés par des réseaux publicitaires tiers, qui agissent en tant qu'intermédiaires entre nous et les publicitaires. Ils recueillent des informations sur votre utilisation de notre site Internet et d'autres sites Internet tiers. Les cookies de personnalisation de la publicité sont utilisés pour : - vous montrer des publicités ou des offres pertinentes et personnalisées, y compris sur les réseaux sociaux et via des bannières publicitaires sur des sites Internet tiers, en fonction de vos visites et de votre comportement en matière de clics sur notre site Internet et sur des sites Internet tiers ; - limiter le nombre de fois que vous voyez une publicité. - vous permettre d'aimer et de partager du contenu avec vos amis sur les plateformes de réseaux sociaux telles que Facebook et Twitter. Ces plateformes peuvent également utiliser ces cookies à leurs propres fins marketing. Découvrir la liste complète des cookies et des tiers

RÉGLER LES PARAMÈTRES COOKIES ET/OU SUPPRIMER LES COOKIES

Vous pouvez modifier vos paramètres cookies ou retirer votre consentement à tout moment en sélectionnant le lien « Gestion des cookies » qui s'affiche au bas des pages de notre site Internet. Pour rappel, les cookies que vous avez précédemment acceptés peuvent rester stockés dans votre navigateur. Si vous souhaitez supprimer les cookies placés précédemment, vous devez les supprimer dans les paramètres de votre navigateur. Vous pouvez également régler les paramètres de votre navigateur pour empêcher les sites Internet de placer des cookies ou bloquer les cookies provenant de tiers. Dans ce cas, il se peut que certaines fonctionnalités de notre site internet soient indisponibles ou qu'elles ne fonctionnent pas correctement. Pour trouver des informations permettant de régler vos paramètres, visitez le site internet du développeur de votre navigateur.