

Dernières modifications le 19/10/2022

## **CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE SCOOTER TROOPY**

Les termes et expressions ci-dessous, lorsque leur première lettre apparaît en majuscule, peu importe qu'ils soient alors au pluriel ou au singulier, auront la signification qui leur est assignée à l'**Article 2** ci-après, à moins qu'il n'en soit expressément stipulé autrement dans le corps des présentes.

Les présentes conditions générales d'utilisation du Service TROOPY (ci-après CGUS) définissent les conditions d'accès et d'utilisation au Service TROOPY, les droits et obligations des Utilisateurs relatifs au Service proposé par la société TROOPY.

TROOPY est une Société par Actions Simplifiée au capital de 1.112.189 euros, immatriculée sous le numéro 832 045 256 au Registre du Commerce et des Sociétés de la Chambre de Commerce de Paris, et dont le siège social est situé au 40 avenue de la Grande Armée, 75017 Paris. TROOPY est une société qui propose un Service de Location de Scooters partagés.

TROOPY propose à des Utilisateurs, personnes physiques, s'étant inscrites au Service, de réserver un Scooter, de le récupérer, de se déplacer avec et de le restituer dans une Zone TROOPY.

Les présentes CGUS s'appliquent aux Utilisateurs du Service sur le territoire français, à chaque Location d'un Scooter et constituent l'intégralité de l'accord entre les Parties.

En souscrivant au Service, l'Utilisateur reconnaît avoir préalablement pris connaissance des présentes CGUS et les accepter sans restriction.

### **ARTICLE 1 – OBJET ET CHAMP D'APPLICATION**

Les présentes CGUS ont pour objet de régir les relations entre l'Utilisateur et TROOPY (ci-après « les Parties ») pour l'utilisation du Service par le biais du Site Internet et/ou de l'Application.

Les CGUS applicables sont celles figurant sur l'Application et le Site Internet à la date de la Location. Elles sont applicables sans limite de durée tant que l'Utilisateur est inscrit au Service.

L'Utilisateur peut utiliser le Service pour un usage personnel ou professionnel, sous réserve des interdictions visées à l'Article 6.5.

Les CGUS et leur acceptation sont soumises à l'Utilisateur lors de son Inscription. Il peut à tout moment prendre connaissance des CGUS sur le Site Internet et sur l'Application. L'Utilisateur doit nécessairement accepter au préalable les CGUS afin de pouvoir bénéficier des Services.

Les CGUS pourront être modifiées par TROOPY à tout moment. Les modifications des CGUS seront portées à la connaissance de l'Utilisateur par tout moyen dans un délai de deux mois avant leur application et devront être acceptées par l'Utilisateur pour pouvoir continuer à utiliser les Services. En cas de désaccord avec les modifications, l'Utilisateur est libre de résilier son Inscription au Service dans les conditions de l'Article 10.1.

## **ARTICLE 2 – DÉFINITIONS**

« **Utilisateur** » désigne toute personne physique inscrite au Service et en capacité de conduire un Scooter, pour un usage personnel ou professionnel, dans le respect des CGUS,

« **Abonnement** » désigne l'engagement par lequel l'Utilisateur s'engage mensuellement auprès de TROOPY jusqu'à la résiliation de l'Abonnement par ce même Utilisateur,

« **Accessoires du Scooter** » désigne les accessoires, à l'exclusion des gants. Cela inclut notamment les Documents de Bord, les deux Casques homologués par TROOPY, les charlottes d'hygiène, le top-case, le tablier du Scooter, les rétroviseurs, le support smartphone, le gilet jaune de sécurité,

« **Application** » désigne le dispositif technique disponible sur smartphone (compatible iOS et Android) qui permet à l'Utilisateur d'accéder aux Services et ainsi de réserver, d'effectuer un arrêt temporaire et de restituer un Scooter,

« **Casque** » désigne le casque appartenant à TROOPY, situé dans le top-case du Scooter,

« **Documents de Bord** » désigne l'ensemble des documents suivants : la copie de la carte grise, la copie du certificat d'assurance, le constat amiable d'accident, qui sont présents dans le Scooter,

« **Etat des Lieux** » désigne l'action que fait l'Utilisateur dès la Réservation du Scooter, en rapportant via l'Application en cliquant l'icône Etat des Lieux un dégât constaté et/ou un élément manquant sur le Scooter avec la possibilité de joindre des photos,

« **Inscription** » désigne le processus d'enregistrement du futur Utilisateur au Service, comme défini dans les conditions mentionnées dans les CGUS,

« **Location** » désigne l'ensemble des actions effectuées par l'Utilisateur depuis l'ouverture du top-case, l'utilisation du Scooter, jusqu'à la Restitution de celui-ci. La Location démarre dès l'ouverture du top-case effectuée par l'Utilisateur via l'Application et se termine quand la Restitution du Scooter a été effectuée par celui-ci via l'Application. La durée de la Location est limitée à 48 heures (sauf dérogation autorisée par le Service Client),

« **Manuel d'Utilisation** » désigne le document décrivant les modalités d'utilisation de l'Application et du Scooter, disponible en Annexe 4,

« **Mode de paiement** » désigne le moyen de paiement par lequel l'Utilisateur décide de régler TROOPY pour l'utilisation du Service. TROOPY accepte tous les moyens de paiement suivant : carte de crédit (seules les cartes de crédit des réseaux CB, MASTERCARD et VISA étant acceptées ; la carte de crédit doit permettre les débits par prélèvement), Paypal, ApplePay, Google Pay. Les cartes de types « prépayées » ne sont pas acceptées,

« **Pause** » désigne l'action que fait l'Utilisateur lors de sa Location, qu'il se situe ou non dans une Zone TROOPY, afin d'effectuer un arrêt temporaire. Durant cette Pause, la Location continue,

« **Passager** » désigne la personne transportée par l'Utilisateur sur un Scooter lors d'une Location. Le Passager doit impérativement porter un casque, ainsi que des gants lors de la Location,

« **Place de Stationnement** » désigne un emplacement public autorisé au stationnement des deux-roues motorisés sur la voie publique,

« **Politique tarifaire** » désigne le document distinct des CGUS présentant les Tarifs en vigueur pour l'utilisation du Service,

« **Restitution** » désigne l'action de rendre le Scooter après l'Utilisation, dans une Zone TROOPY prévue à cet effet,

« **Restitution Forcée** » désigne le blocage du Scooter par le Service Client en cas de Location d'une durée supérieure à 48h non autorisée par le Service Client. La Restitution Forcée peut également être déclenchée par le Service Client en cas de comportement anormal du conducteur ou de chute du Scooter en mouvement. La Restitution Forcée ne pourra avoir lieu que lorsque le Scooter ne sera pas en mouvement,

« **Reprendre** » désigne l'action que fait l'Utilisateur quand il souhaite mettre fin à une Pause qu'il a effectuée. La procédure est décrite dans le Manuel d'Utilisation,

« **Réservation** » désigne l'action de réserver un Scooter via l'Application pour effectuer la Location de celui-ci,

« **Restitution** » désigne l'action de restituer un Scooter via l'Application. La Restitution d'un Scooter ne peut s'effectuer que dans une Zone TROOPY dans une Zone de Stationnement prévue à cet effet par la Ville,

« **Scooter** » désigne, parmi les scooters mis à disposition par TROOPY (scooters électriques YAMAHA Neo's L1e (équivalent 50cc) et YAMAHA E01 (équivalent 125cc), celui réservé et loué par l'Utilisateur,

« **Service** » désigne le Service de Location de Scooters partagés, proposé par la société TROOPY,

« **Service Client** » désigne le centre d'information et d'assistance TROOPY mis à la disposition de l'Utilisateur pour répondre à ses questions via différents canaux définis dans le Manuel d'Utilisation,

« **Site Internet** » désigne le site internet disponible à l'adresse [troopy.com](https://troopy.com),

« **Tarif** » désigne le prix du Service comme défini dans la politique tarifaire,

« **Trajet** » désigne le parcours effectué pendant la Location,

« **Utilisateur** » désigne toute personne physique inscrite au Service et en capacité de conduire un Scooter, pour un usage personnel ou professionnel, dans le respect des présentes CGUS. L'Utilisateur doit nécessairement porter le Casque lors de la Location,

« **Zone de Stationnement** » désigne un emplacement public autorisé au stationnement des deux-roues motorisés sur la voie publique. Cette zone est délimitée par des marquages au sol et est présente dans l'Application. L'Utilisateur doit impérativement stationner le Scooter sur une Zone de Stationnement,

« **Zone TROOPY** » désigne un secteur géographique défini par TROOPY à l'intérieur duquel l'Utilisateur peut démarrer la Location d'un Scooter et effectuer sa Restitution sur un stationnement autorisé. Les Zones TROOPY sont visibles dans l'Application et sur le Site Internet.

### **ARTICLE 3 – SOUSCRIPTION AUX SERVICES TROOPY**

La durée de la Location est limitée à 48h (sauf dérogation), à l'intérieur de la Zone Troopy.

L'Utilisateur doit créer un compte via l'Application pour pouvoir accéder au Service de Location de Scooters partagés et à ce titre remplir le formulaire d'inscription.

La souscription au Service est réalisée par l'Inscription de l'Utilisateur sur l'Application.

Pour s'inscrire au Service, toute personne physique doit remplir l'ensemble des conditions suivantes :

- Être âgé, le jour de l'Inscription, de l'âge requis (Scooter 50 cc : 18 ans révolus ; Scooter 125cc : 20 ans révolus)
- Être titulaire d'une carte nationale d'identité (pour les ressortissants français ou originaires d'un pays de l'Espace Economique Européen ou de Suisse) ou d'un passeport en cours de validité,
- Être titulaire d'un Mode de Paiement accepté par TROOPY,
- Détenir un permis de conduire autorisant la conduite d'un scooter, conformément au Manuel d'Utilisation en Annexe 4.

L'Utilisateur doit obligatoirement accepter les CGUS, en ce compris les annexes aux CGUS, ainsi que la politique de confidentialité, qu'il devra déclarer avoir lues et avoir pris pleinement connaissance.

Les documents nécessaires à la Réservation et à la conduite (pièce d'identité, permis de conduire valide et adéquat a la conduite de scooter 50cc ou 125cc, attestation de suivi de la formation 125 cc en moto-école ou attestation d'antériorité à la conduite d'un Deux Roues Motorisés délivrée par un assureur, photo de l'Utilisateur ou selfie vidéo) doivent être téléchargés via le formulaire d'Inscription.

Ces documents sont validés en 2 étapes :

- Une première vérification est destinée à valider la remise des documents et le selfie vidéo,
- Une seconde vérification est destinée à vérifier l'exactitude des informations fournies par l'Utilisateur.

TROOPY garantit un délai maximum de 5 heures entre la demande d'inscription et le retour du Service Client.

Un mail sera adressé à l'Utilisateur une fois l'Inscription créée, puis lorsque le compte est validé.

## **ARTICLE 4 – CONDITIONS TARIFAIRES**

### **4.1. Modalités de facturation**

Il n'y a pas de frais d'inscription au Service. Chaque Location est facturée selon les tarifs applicables figurant dans la Politique tarifaire disponible ici : [\[insérer lien\]](#)

Le prix du Service et les pénalités applicables sont valables à compter de la Réservation du Scooter.

Le prix du Service comprend la Location du Scooter, et de ses Accessoires, l'électricité qui sera utilisée pour effectuer le Trajet et l'assurance du Scooter.

L'Utilisateur peut réserver un Scooter gratuitement pendant 10 minutes. Si l'Utilisateur n'a pas annulé sa réservation ou déverrouillé le Scooter durant ce délai de 10 minutes, la Réservation sera automatiquement annulée, sans pénalité.

Chaque minute de Location est facturée à compter de sa 1ère seconde révolue.

Dans le cas d'une Location prolongée au-delà de 48 heures, autorisée ou non par le Service Client (contacté au préalable par téléphone ou par mail), les minutes écoulées au-delà de la 48ème heure jusqu'à la Restitution Forcée ou non du Scooter seront facturées conformément au tarif applicable dans la Politique tarifaire.

L'Utilisateur reconnaît et accepte que toutes les sommes liées à l'utilisation du Service feront l'objet d'une facturation et seront prélevées sur son compte à savoir :

- Le prix du Service pour la durée de la Location plafonnée à 48 heures, et le prix du kilométrage supplémentaire au-delà du kilométrage inclus par palier,
- Le prix du Service pour la durée de la Location au-delà de la 48ème heure, avec une tarification majorée à la minute jusqu'à la Restitution Forcée une fois le moteur à l'arrêt,
- Les contraventions et conséquences pécuniaires des éventuelles infractions au Code de la Route qu'il aura commis pendant la Location,
- Les franchises d'assurance en cas de sinistre (Annexe 2),
- Les pénalités décrites (Annexe 1), dans les conditions décrites à l'Article 4.4,

#### **4.1.1 Utilisation à la minute**

Le prix à la minute diffère selon le type de Scooter, conformément à la Politique tarifaire. La facturation est arrêtée à chaque fin de Location, au moment de la Restitution du Scooter.

#### **4.1.2 Packs**

L'Utilisateur peut acheter différents types de packs. Les différents types de packs disponibles sont décrits sur l'Application et le Site Internet. L'achat d'un pack donne droit à des crédits en euros sur le compte de l'Utilisateur, qui seront utilisés à chaque Location, jusqu'à épuisement des crédits de l'Utilisateur.

Le prix du Pack est indiqué dans la Politique tarifaire.

La facturation est arrêtée à chaque fin de Location, au moment de la Restitution du Scooter. Après épuisement des crédits, l'Utilisateur sera débité du prix à la minute sur son Mode de paiement enregistré sur l'Application.

L'Utilisateur peut utiliser son crédit sans limitation de durée.

#### **4.1.3 Abonnement**

L'abonnement est un abonnement mensuel, sans engagement, renouvelable chaque mois par tacite reconduction, sauf dénonciation par l'Utilisateur.

La facturation mensuelle de l'abonnement sera effectuée à la date anniversaire de l'inscription de l'Utilisateur, d'avance pour le mois suivant et sera faite via le Mode de paiement de l'Utilisateur. La durée du cycle de facturation est mensuelle, en date anniversaire de l'inscription de l'Utilisateur.

#### **4.2 Modification des tarifs**

TROOPY pourra modifier les tarifs applicables. L'Utilisateur en sera averti dans un délai de deux mois avant l'application des nouveaux tarifs.

En cas de non-acceptation des nouveaux tarifs, l'Utilisateur est libre de résilier son Inscription au Service dans les conditions de l'Article 10.1.

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

L'Utilisateur s'engage à mettre à jour directement sur le Site Internet ou via l'Application ses coordonnées et informations bancaires, de manière à ce que les informations de l'Utilisateur à disposition de TROOPY soient à jour pendant toute la durée de la relation contractuelle.

En cas de non-respect de cette obligation ou d'invalidité de la carte bancaire de l'Utilisateur quelle qu'en soit la cause, TROOPY suspendra l'accès au Service jusqu'à la régularisation de la situation par l'Utilisateur. Bien que suspendu de l'accès au Service, l'Utilisateur restera redevable des factures impayées.

#### **4.4 Paiement des pénalités**

Des pénalités sont susceptibles de s'appliquer à l'Utilisateur pour tous les cas visés en Annexe 1, notamment en cas de dépannage ou de non-respect des CGUS. Ces pénalités feront l'objet d'une facturation complémentaire, après recherche par le Service Client de la responsabilité de l'Utilisateur.

Le Service Client notifiera à l'Utilisateur les faits engageant sa responsabilité et les pénalités applicables. L'Utilisateur dispose d'un délai d'un (1) mois à compter de la notification pour contester les pénalités.

### **ARTICLE 5 - DROIT DE RETRACTATION**

#### **5.1 Exercice du droit de rétractation**

L'Utilisateur dispose d'un délai de quatorze jours (14) jours à compter de la date d'achat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision.

L'Utilisateur devra attendre la fin du délai de rétractation avant de pouvoir utiliser le Service.

Si l'Utilisateur souhaite exercer son droit de rétractation pendant le délai, il informe le Service Client de sa décision de se rétracter en adressant une déclaration dûment remplie dont le modèle se trouve en Annexe 3, exprimant sa volonté de se rétracter, à l'adresse courriel [service.client@troopy.com](mailto:service.client@troopy.com).

L'Utilisateur sera alors intégralement remboursé du montant de l'abonnement ou du pack payé.

Le remboursement s'effectuera au plus tard 14 jours à compter du jour où TROOPY est informée de la décision de l'Utilisateur de se rétracter. TROOPY effectuera ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que l'Utilisateur a utilisé pour la transaction initiale, sauf demande expresse de sa part ; en tout état de cause, l'Utilisateur ne devra pas supporter de frais liés au remboursement.

### **5.2 Renonciation au droit de rétractation**

Par exception, l'Utilisateur pourra renoncer à son droit de rétractation afin d'accéder immédiatement au Service.

Dans ce cas, l'Utilisateur devra accepter expressément que l'exécution du Service commence avant la fin du délai de rétractation. L'Utilisateur reconnaît également la perte de son droit de rétractation lorsque le service aura été pleinement exécuté, conformément à l'article L. 221-25 du code de la consommation.

## **ARTICLE 6 – UTILISATION DU SERVICE PAR L'UTILISATEUR**

### **6.1 Informations**

L'Utilisateur doit prendre soin du Scooter, s'assurer qu'il est en sécurité et stationné en un lieu sûr et autorisé aux 2 roues motorisées quand il ne l'utilise pas, lors d'une Pause ou lors de la Restitution.

L'Utilisateur est tenu de vérifier lors de la Location du Scooter, la présence des Accessoires et des Documents de Bord en réalisant l'Etat des Lieux décrit dans le Manuel d'Utilisation.

TROOPY préconise le port d'effets vestimentaires adapté à l'utilisation de ce type de véhicules, étant précisé qu'ils ne sont pas fournis, à l'exception du Casque et du gilet jaune.

### **6.2 Respect du code de la route**

L'Utilisateur doit conduire le Scooter de manière responsable, en respectant le code de la route et la réglementation en vigueur. TROOPY a instauré une charte de bonne conduite à laquelle chaque Utilisateur doit se tenir, consultable sur le Site Internet.

L'Utilisateur reconnaît être responsable du Scooter ainsi que de son Passager pendant toute la durée de la Location. L'Utilisateur doit prendre soin du Scooter (cf Charte de Bonne Conduite sur le Site) afin de conserver une qualité supérieure dans le Service délivré.

En cas de non-conformité au code de la route, l'Utilisateur est tenu de s'acquitter directement des éventuels frais et amendes établis à son encontre. Conformément au principe de personnalité des peines, l'Utilisateur sera seul responsable des conséquences de toute infraction au code de la route et, de manière générale, à toute infraction pénale, civile ou administrative, survenue pendant la Location et dont il est légalement responsable.

Dans ce cadre, TROOPY sera dans l'obligation d'indiquer aux autorités compétentes l'identité de l'Utilisateur lors de la réception de tout procès-verbal d'infraction, mise en demeure ou assignation mettant en cause un Scooter ayant été loué par un Utilisateur.

### **6.3 Etat des lieux**

L'Utilisateur doit effectuer un Etat des lieux pendant le délai de Réservation, avant de démarrer la Location. En cas de découverte d'un dégât au cours de la Location, il doit également effectuer un Etat des lieux pendant la Location. En cas de survenance d'un dégât au cours de la Location, il doit effectuer un Etat des Lieux à la Restitution du Scooter.

La procédure d'Etat des lieux est décrite dans le Manuel d'Utilisation. En cas de dégât ou d'Accessoire manquant, l'Utilisateur doit prévenir Troopy dans un délai de quinze (15) minutes après le début de la Location. Troopy interviendra auprès de l'Utilisateur dans les plus brefs délais.

En fonction du degré de gravité du dégât constaté, Troopy pourra contraindre l'Utilisateur à mettre fin à sa réservation.

Pour toute question concernant la refacturation à l'Utilisateur du dégât rapporté dans le cadre de l'Etat des lieux, l'Utilisateur pourra contacter le Service Client par mail à [serviceclient@troopy.com](mailto:serviceclient@troopy.com) ou par téléphone au : 01 42 73 34 23.

### **6.4 Sécurité**

L'Utilisateur doit veiller à bien ajuster le Casque à son tour de tête et à ajuster les rétroviseurs du Scooter. Il est de la responsabilité de l'Utilisateur, si le Casque mis à sa disposition par TROOPY n'est pas à sa taille de s'équiper de son propre casque ou de mettre fin à la Location.

L'Utilisateur déclare être informé que le port de gants est obligatoire conformément à l'article R. 431-1-2 du code de la route.

Dans le cadre du Service, pour des raisons d'hygiène et de vols, TROOPY n'est pas en mesure de fournir des gants homologués à l'Utilisateur. Celui-ci déclare en conséquence posséder des gants homologués au sens de l'article précité et s'engage à porter ces gants lors de toute utilisation du Scooter.

### **6.5 Interdictions**

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

- Pour le transport de passagers à titre onéreux
- Pour le transport de marchandises à titre onéreux
- Pour remorquer, tracter ou pousser tout véhicule, remorque ou autre objet
- En dehors des voies carrossables ou adaptées au Scooter
- Lorsque le Scooter est en surcharge
- 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 la possibilité de louer le Scooter à nouveau
- Pour participer à des courses, des rallyes, des essais ou toutes autres compétitions
- En infraction avec le code de la route ou les autres réglementations applicables
- A toutes fins illicites
- Pour toute sous-location à titre gratuit ou onéreux
- Pour l'apprentissage de la conduite
- S'il se trouve en violation de l'une quelconque des conditions prévues aux CGUS.



## **6.6 Conducteur autorisé du Scooter TROOPY**

Le Scooter ne pourra être loué et conduit que par l'Utilisateur, titulaire de l'Inscription validée par TROOPY.

L'Utilisateur s'engage à ne laisser conduire le Scooter par aucune autre personne que lui-même et ce, même si cette autre personne est aussi un utilisateur du Service. Si l'Utilisateur ne respecte pas cet engagement les pénalités prévues à l'Annexe 1 des CGUS s'appliqueront.

## **6.7 Capacité de conduire**

L'Utilisateur s'engage au moment de l'utilisation du Scooter à ne pas se trouver sous l'emprise de l'alcool, de drogue, de médicaments ou de toute autre substance légale ou illégale altérant ses facultés ou sa capacité à maîtriser le Scooter mis à sa disposition.

A défaut, les pénalités prévues à l'Annexe 1 des CGUS s'appliqueront.

## **6.8 Restitution du Scooter**

L'Utilisateur doit restituer le Scooter dans une Zone TROOPY.

L'Utilisateur doit garer le Scooter sur une Place de Stationnement prévue pour les deux roues. L'Utilisateur doit couper le moteur du Scooter et ranger le ou les Casque(s) dans le top-case.

Une photo de contrôle sera demandée après restitution du Scooter, incluant l'immatriculation et un plan large du Scooter pour déterminer un bon stationnement du Scooter.

Lorsque la Location est en cours depuis plus de 48 heures, sauf si l'Utilisateur en a fait la demande expresse auprès du Service Client, par téléphone ou par mail, et en a reçu l'accord écrit du Service Client, TROOPY procédera automatiquement à la Restitution Forcée du Scooter dès que ce dernier sera à l'arrêt.

## **6.9 Dommages et accidents**

En cas de panne ou d'accident, l'Utilisateur a l'obligation d'appeler le Service Client au 01 42 73 34 23, dès qu'il est en état de le faire et quel que soit le degré de gravité de la panne ou de l'accident. Il doit suivre la procédure décrite en Annexe 4.

L'Utilisateur est seul et entier responsable des dommages, aux personnes et aux biens (en ce compris le Scooter et ses Accessoires) causés par l'utilisation qui est faite du Scooter par lui durant toute la durée de la Location.

L'Utilisateur est tenu de restituer le Scooter dans le même état que celui où il était en début de Location. En cas de non-respect de cette obligation, l'Utilisateur devra indemniser TROOPY de tous dommages, pertes, frais et préjudices intervenus durant la période de Location.

En cas d'accident imputable à l'Utilisateur, la responsabilité de ce dernier comprend les dommages directs, les dommages indirects, y compris, mais sans s'y limiter, les frais d'experts, les frais de dépannage, le manque à gagner, l'augmentation de la prime d'assurance de l'assuré ou de son changement de catégorie d'assuré, et tout autre coût supplémentaire de quelque nature qu'il soit. L'Utilisateur sera responsable jusqu'au montant de la franchise d'assurance, à condition que la

couverture d'assurance soit applicable ; si la couverture d'assurance ne s'applique pas pour une raison non exclusivement imputable à TROOPY, l'Utilisateur sera alors responsable sans limite de montant.

Si l'Utilisateur provoque un accident en dehors de la zone TROOPY, l'Utilisateur sera responsable des frais découlant du retour du véhicule dans la zone TROOPY.

#### **6.10 Tentative de vol, vol du Scooter ou vandalisme :**

En cas de tentative de vol, vol ou vandalisme du Scooter pendant la Location, l'Utilisateur a l'obligation d'appeler le Service Client au 01 42 73 34 23, dès qu'il est en état de le faire et quelle que soit la situation. Le Service Client ouvrira alors un dossier de suivi « Procédure tentative de vol, vol ou vandalisme » au nom de l'Utilisateur et pour le Trajet effectué.

L'Utilisateur, s'il est en capacité de le faire et s'il se trouve dans une Zone TROOPY, pourra alors mettre fin à la Location. S'il n'y arrive pas ou s'il est en dehors d'une Zone TROOPY, il devra demander au Service Client de le faire à sa place.

L'Utilisateur est tenu de déposer plainte pour tentative de vol, vol ou acte de vandalisme auprès du commissariat de police ou de la brigade de gendarmerie et d'envoyer à TROOPY, dans les 48 heures de la survenance de l'incident, le récépissé de dépôt de plainte reçu du commissariat de police ou de la brigade de gendarmerie ainsi qu'une déclaration explicitant les circonstances de la tentative de vol, du vol ou de l'acte de vandalisme intervenu sur le Scooter.

Lorsque le Scooter subit une tentative de vol ou un acte de vandalisme ayant pour conséquence son immobilisation, l'heure de survenance de la tentative de vol, ou de l'acte de vandalisme marquera la fin de la Location du Scooter.

En aucun cas, même si l'Utilisateur considère que la tentative de vol ou l'acte de vandalisme occasionné au Scooter est sans conséquence et ne rend pas impossible la poursuite de la Location, l'Utilisateur ne sera autorisé à poursuivre la Location du Scooter sans en avoir reçu l'autorisation écrite du Service Client. Le Service Client prendra une décision après avoir effectué un diagnostic de l'état du Scooter, sur la base de la description de la tentative de vol ou de l'acte de vandalisme faite par l'Utilisateur, des photos qu'il devra envoyer et/ou de l'avis de l'assistance TROOPY qui pourra se rendre sur place.

En cas de tentative de vol ou de vandalisme du Scooter, l'Utilisateur devra rester à proximité du Scooter et mettre tout en œuvre sans prendre de risque, pour que le Scooter ne représente pas une gêne ou un danger pour la circulation.

Tant que l'Utilisateur ou le Service Client n'auront pas mis fin à la Location, le Scooter restera sous la responsabilité de l'Utilisateur, jusqu'à l'arrivée de l'assistance TROOPY.

Le Service Client, proposera à l'Utilisateur et/ou son Passager une solution pour regagner son domicile aux frais de TROOPY.

#### **ARTICLE 7 – ASSURANCES**

Pendant la durée de la Location du Scooter, l'Utilisateur bénéficie de l'assurance souscrite par TROOPY comportant les garanties Responsabilité Civile, Individuelle du conducteur, Vol, Bris de Glace, Incendie, Dommages tous accidents.

L'ensemble des garanties et des franchises applicables est détaillé en Annexe 2. Le coût de l'assurance est pris en compte dans le coût de la Location du Scooter.

Le Passager, considéré comme tiers, sera couvert par la garantie Responsabilité Civile prescrite par les articles L.211-1 et R.211-5 du code des assurances.

### **7.1 Responsabilité Civile**

En s'inscrivant au Service et en louant un Scooter, l'Utilisateur dispose d'une assurance Responsabilité Civile prescrite par les articles L.211-1 et R.211-5 du code des assurances.

Sont exclus de la garantie : le fait volontaire ; les dommages causés aux accessoires de l'Utilisateur ; la réparation des dommages subis par les auteurs, coauteurs, ou complices du vol du Scooter ; le paiement des amendes et indemnités fourrières ; toute utilisation interdite par les présentes CGUS.

### **7.2 Vol**

Sont garantis les dommages matériels résultant des événements suivants : vol ou tentative de vol du Scooter ; vol ou tentative de vol d'un élément ou d'un Accessoire du Scooter, sans que le véhicule soit dérobé (étant précisé que la garantie n'est acquise que si l'une des trois conditions suivantes est remplie : effraction du Scooter ; démontage d'un élément ou d'un Accessoire du Scooter ; violence).

Dans tous les cas, il appartient à l'Utilisateur d'apporter la preuve, par tous moyens, des circonstances dûment établies du vol, de la tentative de vol ou de la dépossession.

Sont exclus de la garantie : l'escroquerie (remise volontaire du Scooter contre moyens de paiement frauduleux) ; le détournement du Scooter ; les actes de vandalisme, non concomitants à un vol ou à une tentative de vol du Scooter, ou de l'un ou plusieurs de ses éléments ; le vol du carburant.

### **7.3 Bris de glaces**

Sont garantis : le bris accidentel et fortuit de glaces, éléments en verre, glace ou verre organique (matière plastique transparente qui se substitue au verre), quelle qu'en soit la cause ; pare-brise ; blocs optiques avant.

Tout autre élément en verre, glace ou verre organique existant dans ou sur le Scooter est exclu de la garantie.

### **7.4 Incendie, explosion, attentats, grêle et tempêtes**

Sont garantis les dommages matériels résultant des événements suivants : incendie ; explosion ; destruction ou détérioration de l'équipement électrique du Scooter par suite d'incendie ou d'excès de chaleur, sans embrasement ; action de la foudre ; attentats.

En application de l'article L. 126-2 du code des assurances, les Scooters sont garantis contre les dommages matériels directs, y compris les frais de décontamination, résultant d'attentats ou d'actes de terrorisme subis sur le territoire national et tels que définis par les articles 421 -1 et 421-2 du code pénal.

Dans le cadre de cette garantie, il ne sera pas fait application des exclusions relatives aux risques nucléaires, action de la grêle, effets du vent ou choc des objets qu'il renverse à la suite d'une tempête, d'un ouragan ou d'un cyclone, si l'intensité de ce phénomène est telle qu'il détruit ou détériore

plusieurs bâtiments de bonne construction ou plusieurs véhicules terrestres à moteur dans la commune de survenance du sinistre ou dans les communes avoisinantes.

Sont exclus de la garantie : les brûlures causées sur et dans le Scooter, occasionnées par les fumeurs ; les frais de décontamination des débris ainsi que leur confinement, à la suite d'un attentat.

### **7.5 Dommages tous accidents**

Sont garantis les dommages matériels résultant des événements suivants : collision du Scooter avec un ou plusieurs véhicules ; choc entre le Scooter et un corps fixe ou mobile distinct du Scooter ; versement sans collision préalable du Scooter ; actes de vandalisme ; action des forces de la nature, s'il s'agit de tremblements de terre, éruptions volcaniques, raz de marée, inondations, typhons, tornades, chute de neige ou de pierres, avalanches.

Sont exclus de la garantie : dommages partiels causés au Scooter en cas de transport par air, par eau ou par mer ; aggravation des dommages lorsqu'elle est la conséquence de la négligence du conducteur après un sinistre ; dommages subis par le Scooter à l'occasion de son utilisation sur tous circuits ; dommages subis par les pneumatiques du Scooter, sauf s'ils sont endommagés avec le véhicule,

### **7.6 Garantie Individuelle de l'Utilisateur conducteur**

Il est rappelé en tant que de besoin que l'Utilisateur conducteur est inscrit au Service Troopy utilise le Service conformément aux CGUS.

Sont garantis :

- Le décès par accident\_ : Le bénéficiaire pourra prétendre à un capital à hauteur de 150.000 € en cas de décès accidentel de l'Utilisateur survenant immédiatement ou dans un délai de vingt-quatre mois des suites d'un accident garanti. Le capital est majoré de 10% en cas de décès consécutif à un carjacking.
- Les infirmités permanentes par accident : L'Utilisateur, lorsqu'il est victime d'un accident garanti et qu'il est médicalement établi qu'il persiste une infirmité permanente partielle ou totale, se verra verser le capital fixé résultant du calcul suivant : 150 000 € avec une franchise de 20%, multiplié par le taux d'infirmité de l'Utilisateur. Le capital est majoré de 10% en cas de décès consécutif à un carjacking.
- Les accidents Corporels\_ : L'Utilisateur se verra verser un complément à la suite d'un accident corporel garanti, s'il est atteint d'une infirmité permanente consolidée, d'un taux supérieur à 33% (selon le barème des Accidents du travail de la Sécurité Sociale française).

Seront remboursés :

- Les dépenses que l'Utilisateur doit engager pour aménager sa résidence principale ou secondaire située dans son pays de domicile, ou son véhicule automobile personnel, afin de les adapter à son infirmité consécutive à l'accident garanti,
- Les frais d'intervention d'un ergothérapeute ou d'un professionnel de l'habitat afin de conseiller l'Utilisateur au regard de son handicap. Ces dépenses et ces frais doivent être engagés au plus tard dans l'année suivant la date de consolidation de l'infirmité permanente. L'Utilisateur se verra remboursé, sur présentation des factures justificatives, dans la limite de

20% du capital garanti en cas d'infirmité permanente par accident avec un maximum de 25 000 €.

Frais médicaux consécutifs à un accident :

Cette garantie s'applique exclusivement en complément des remboursements qui pourraient être versés à l'Utilisateur pour les mêmes frais médicaux par la Sécurité Sociale ou par tout autre régime collectif ou individuel de prévoyance, y compris les organismes mutualistes, sans toutefois que l'Utilisateur puisse percevoir au total un montant supérieur à celui de ses débours réels.

Si l'Utilisateur est victime d'un accident garanti survenant exclusivement en France, et nécessite des soins ou l'application d'un traitement ordonnés médicalement, il se verra rembourser (sur présentation des pièces justificatives) des frais qu'il aura engagés à cet effet. Ce remboursement est plafonné à 1000€ et sous déduction d'une franchise de 40 euros.

La garantie s'applique au remboursement des honoraires des praticiens et des frais d'intervention chirurgicale, d'hospitalisation et pharmaceutiques.

Elle s'étend en outre :

- Au remboursement des frais de transport de l'Utilisateur, par ambulance ou autre moyen justifié par les circonstances de l'accident, du lieu où celui-ci s'est produit au centre hospitalier le plus proche en mesure de procurer à l'Utilisateur les soins adaptés à son état,
- Au remboursement, à concurrence de 20 % maximum du montant, des frais de première fourniture seulement (à l'exclusion des frais de renouvellement ultérieur) d'appareil de prothèse ou d'orthopédie.

**ARTICLE 8 – RESPONSABILITE DE TROOPY**

TROOPY s'engage à mettre à disposition de l'Utilisateur des Scooters équipés de ses Accessoires, régulièrement entretenus par son équipe de maintenance.

TROOPY est exclusivement responsable en cas de manquement à l'une quelconque de ses obligations prévues dans les CGUS. La responsabilité de TROOPY est limitée aux préjudices certains, directs et prévisibles.

TROOPY ne peut être tenue pour responsable d'un quelconque dommage direct ou indirect, quelle qu'en soit la cause, origine, nature et conséquence, découlant d'un manquement de l'Utilisateur.

L'Application et le Site internet sont accessibles 24h/24 et 7j/7 sauf en cas de survenance d'un événement de force majeure, ou de tout autre événement hors du contrôle de TROOPY et notamment, lié à des difficultés techniques. Par ailleurs, pour des raisons de maintenance, TROOPY pourra interrompre l'accès à l'Application et/ou au Site Internet et s'efforcera d'en avertir préalablement l'Utilisateur.

TROOPY ne pourra être tenue pour responsable de la perte ou des dommages occasionnés aux accessoires et biens de l'Utilisateur et/ou de son Passager, que ce soit pendant ou après la période de location. L'Utilisateur est responsable de ses effets personnels et assume l'ensemble des risques relatifs à ces biens.

Le service TROOPY reposant sur un principe de libre-service, TROOPY ne peut être tenue pour responsable vis-à-vis de l'Utilisateur de l'absence ponctuelle de Scooters disponibles à la Location ou d'un manque de batterie dans certains Scooters.

## **ARTICLE 9 – DONNEES PERSONNELLES**

Les données à caractère personnel relatives à l'Utilisateur recueillies par TROOPY dans le cadre de l'exécution des présentes CGUS font l'objet d'un traitement de données à des fins de (i) gestion des inscriptions et comptes en lignes des Utilisateurs, (ii) gestion des locations et réservations, en ce compris la réalisation et le suivi d'un état des lieux, la géolocalisation des scooters, la facturation des services et le recouvrement, le traitement des réclamations et la mise en œuvre du Service Clients, (iii) gestion des parrainages, (iv) gestion des sinistres (accident, vol, vandalisme), (v) gestion des infractions, (vi) gestion des litiges et contentieux (vii) d'envoi de communications et sollicitations commerciales et, le cas échéant, (viii) réalisation de statistiques.

Conformément aux dispositions de la loi 8-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi 2004-801 du 6 août 2004 et du Règlement Général sur Protection des Données à caractère personnel (UE) 2016/679 du Parlement européen et du conseil du 27 avril 2016 (ci-après dénommés ensemble la « Règlementation »), TROOPY est qualifié de Responsable de traitement.

Les données ainsi recueillies sont conservées par TROOPY pendant toute la durée d'utilisation des Services puis archivées à des fins probatoires pendant la durée de prescription légale.

Ces données sont confidentielles et ne font l'objet d'aucune cession. Seuls les services internes de TROOPY ainsi que les prestataires et destinataires autorisés par TROOPY ont accès aux données de l'Utilisateur.

En particulier, en cas de sinistres, de vols, d'amendes ou d'infractions au code de la route, les données personnelles seront communiquées à la compagnie d'assurance de TROOPY qui s'engage à respecter formellement la confidentialité des données transmises et aux services de police, de gendarmerie et de justice. Dans cette hypothèse, TROOPY pourra facturer à l'Utilisateur les frais administratifs supportés par la gestion d'un dossier.

TROOPY communiquera aux autorités compétentes, l'identité de l'Utilisateur si celui-ci est présumé avoir commis une infraction et que son identité n'a pu être relevée au moment de l'infraction.

Par ailleurs, concernant particulièrement le dispositif de géolocalisation mis en place dans le cadre de l'utilisation des Services, l'Utilisateur est informé et accepte expressément l'existence d'un dispositif de géolocalisation embarqué pour des raisons de sécurité dans les scooters TROOPY. Ce dispositif est destiné à permettre de retrouver les Scooters en cas de vol et d'apporter une assistance ou secours d'urgence aux Utilisateurs en cas d'incident ou d'accident. En s'inscrivant au Service, l'Utilisateur accepte que les informations transmises par ce dispositif de géolocalisation soient consultables par TROOPY. Si l'Utilisateur accepte d'activer la géolocalisation de son équipement lors de son utilisation de l'Application, les scooters TROOPY les plus proches lui seront proposés.

Conformément à l'article 6 du RGPD, les traitements mis en œuvre par TROOPY reposent sur les bases légales suivantes :

- L'exécution du présent contrat en ce qui concerne la gestion des inscriptions et comptes en lignes de l'Utilisateur, la gestion des locations et réservation, la gestion des parrainages ;
- L'intérêt légitime de TROOPY en ce qui concerne la gestion des sinistres, des infractions, des litiges du contentieux ainsi que pour l'envoi de communications et sollicitations commerciales à destination des clients qui ne se sont pas opposés à l'envoi de communication et lorsque ces communications émanent exclusivement de TROOPY et pour des produits et services analogues uniquement ;

- Le consentement de l'Utilisateur pour tout autre type de communication commerciale.

Concernant particulièrement les opérations de marketing, des informations et offres commerciales relatives au Service sont adressées par TROOPY à l'Utilisateur par voie électronique (par exemple courrier électronique et sms). Conformément à la Réglementation et aux dispositions de l'article L 34-5 du Code des Postes et des Communications électroniques, l'Utilisateur est informé qu'il peut faire valoir son droit d'opposition à la prospection commerciale effectuée par TROOPY à tout moment dès son inscription aux Services.

Il est par ailleurs rappelé, qu'en aucun cas, les données à caractère personnel des Utilisateurs ne seront cédées ou commercialisées à des tiers.

Enfin, conformément à la Réglementation, il est rappelé que l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification ainsi que – en cas de motif légitime, d'opposition au traitement de ses données. Il peut exercer ces droits, par exemple en demandant à TROOPY de les rectifier, de les compléter ou de les mettre à jour.

L'Utilisateur dispose par ailleurs d'un droit à la limitation et à la portabilité de ses données dans les conditions prévues par la Réglementation.

Il est rappelé que, conformément à la Réglementation, le droit à la portabilité ne s'applique qu'aux données que l'Utilisateur a directement fournies sur la base de son consentement ou de l'exécution d'un contrat conclu. Par ailleurs, il ne s'applique que si les données sont traitées de manière automatisée (les éventuels fichiers papiers ne sont donc pas concernés).

Enfin, l'Utilisateur a également le droit de définir des directives relatives au sort de ses données après son décès.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement des données personnelles par TROOPY, toute personne concernée peut écrire à l'adresse suivante : [dpo@troopy.com](mailto:dpo@troopy.com)

Si l'Utilisateur estime, après avoir contacté TROOPY, que ses droits ne sont pas respectés, il peut adresser une réclamation à la CNIL. Dans ce cas, nous vous invitons à consulter son site internet aux fins de connaître les modalités des réclamations ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

## **ARTICLE 10 – SUSPENSION ET RESILIATION DE L'INSCRIPTION AU SERVICE**

### **10.1 Résiliation par l'Utilisateur**

Le Service étant sans engagement, l'Utilisateur est libre de cesser l'utilisation du Service à tout moment pour des raisons qui lui sont propres sans préavis. L'Utilisateur a la faculté de résilier soit en se désinscrivant via l'interface de son Compte, soit en faisant la demande au Service Client par mail à [serviceclient@troopy.com](mailto:serviceclient@troopy.com).

La résiliation prendra effet dès la suppression du compte de l'Utilisateur. L'Utilisateur n'aura plus accès aux Services.

En cas d'Abonnement, l'Utilisateur peut résilier son Abonnement par mail à [serviceclient@troopy.com](mailto:serviceclient@troopy.com) sous réserve du respect d'un délai de préavis de deux semaines avant la date anniversaire de l'Abonnement. A défaut de respecter ce délai de deux semaines, l'Abonnement se poursuivra pour un mois supplémentaire.

Si l'Utilisateur bénéficiait de packs, le solde des crédits de l'Utilisateur, s'il existe, sera définitivement perdu par l'Utilisateur et ne lui sera en aucun cas remboursé. L'Utilisateur ayant effectué des trajets avec TROOPY verra son compte supprimé cinq semaines après son dernier trajet.

## **10.2 Suspension et résiliation par TROOPY**

En cas de manquement par l'Utilisateur aux Articles 4.3, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.8, 6.9 et/ou 6.10, TROOPY avertira l'Utilisateur par tout moyen du ou des manquement(s) constaté(s). Si le manquement se poursuit au-delà de dix (10) jours après l'avertissement, TROOPY pourra suspendre le Compte de l'Utilisateur pour une durée d'un (1) mois maximum. Si le manquement se poursuit au-delà d'un (1) mois, TROOPY pourra, après une mise en demeure adressée à l'Utilisateur par mail et non suivie d'effet dans un délai de trente (30) jours à compter de sa réception, résilier de plein droit l'Inscription de l'Utilisateur par l'envoi d'un nouveau mail.

En cas de manquement aux Articles 3.2, 6.5, 6.6, et/ou 6.7, TROOPY pourra résilier de plein droit l'Inscription de l'Utilisateur sans mise en demeure préalable, par notification par mail à l'Utilisateur.

TROOPY pourra également résilier l'Inscription de l'Utilisateur en cas de suspension ou d'annulation du Service par TROOPY quelle qu'en soit la cause.

Il est précisé qu'en cas de non-respect des obligations de l'Utilisateur telles que décrites à l'Article 6, ce dernier sera tenu d'indemniser TROOPY de tous dommages, pertes, frais et préjudices subis du fait de son ou ses manquement(s).

## **ARTICLE 11 – DISPOSITIONS DIVERSES**

### **11.1 Interprétation**

En cas de difficulté d'interprétation entre l'une quelconque des clauses des CGUS et son titre, le contenu de la clause prévaudra sur son intitulé.

### **11.2 Divisibilité**

Si l'une quelconque des stipulations des CGUS s'avérait nulle au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle serait alors réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité du contrat qui la contient, ni altérer la validité de ses autres stipulations sauf si la stipulation annulée est une stipulation essentielle dudit contrat.

### **11.3 Non-renonciation**

Le fait que l'une ou l'autre des parties ne revendique pas l'application d'une clause quelconque des CGUS ou acquiesce à son inexécution, que ce soit de manière permanente ou temporaire, ne pourra être interprété comme une renonciation par cette partie aux droits qui découlent pour elle de ladite clause.

## **ARTICLE 12 – DROIT APPLICABLE- RÈGLEMENT DES LITIGES**

Les CGUS sont exclusivement régies par le droit français.

En cas de différends avec des professionnels ayant la qualité de commerçant découlant de l'Inscription au Service TROOPY ou en relation avec TROOPY, ceux-ci seront soumis à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris.



## **ARTICLE 13 – RÉOLUTION AMIABLE DES LITIGES – MÉDIATION**

Les litiges entrant dans le champ d'application de l'article L.612-1 du Code de la consommation sont les litiges définis à l'article L.611-1 du Code de la consommation à savoir les litiges de nature contractuelle, portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fournitures de services, opposant un consommateur à un professionnel. Le texte couvre les litiges nationaux et les litiges transfrontaliers.

Pour toute difficulté, l'Utilisateur est invité à contacter préalablement le Service Client.

Seules les réclamations relatives aux Services seront prises en compte.

Dans l'année suivant la demande effectuée auprès du Service Client, en application des articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, l'Utilisateur pourra faire examiner gratuitement sa demande par un médiateur : Le Médiateur du Conseil National des Professions de l'Automobile (CNPA) soit par courrier ou courriel, 43 Bis route de Vaugirard – CS 80016 – 92197 Meudon Cedex / mediateur@mediateur-cnpa.fr.

Le site internet du CNPA est consultable à l'adresse suivante : <https://www.mediateur-cnpa.fr>

L'Utilisateur a également accès à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

L'Utilisateur conserve en tout état de cause le droit de saisir le tribunal compétent en cas d'échec de la procédure de règlement amiable du litige.

### **LISTE DES ANNEXES :**

<b>Annexe 1</b>	Récapitulatif des pénalités
<b>Annexe 2</b>	Récapitulatif des franchises
<b>Annexe 3</b>	Formulaire de rétractation
<b>Annexe 4</b>	Manuel d'Utilisation

## ANNEXE 1- RECAPITULATIF DES PENALITES

Refacturation d'un forfait de Post-Stationnement (FPS)	Refacturation du FPS
Refacturation d'une infraction au code de la route	Transfert de l'infraction à l'Utilisateur ou refacturation du montant de l'infraction réglée par Troopy
Frais de traitement du dossier FPS	15 €
Frais de traitement du dossier concernant une Infraction au code de la route	15 €
Frais de fourrière, gardiennage et de récupération du Scooter (département 75)	Refacturation du montant de l'infraction + refacturation d'un forfait minimum d'immobilisation du Scooter + frais d'intervention et de traitement du dossier : (refacturation du montant de l'infraction + 250 €)
Frais de fourrière, gardiennage et de récupération du Scooter (départements 92-93-94)	Refacturation du montant de l'infraction + refacturation d'un forfait minimum d'immobilisation du Scooter + frais d'intervention et de traitement du dossier : (refacturation du montant de l'infraction + 350 €)
Frais de fourrière, gardiennage et de récupération du Scooter (départements 77-78-91-95)	Refacturation du montant de l'infraction + refacturation d'un forfait minimum d'immobilisation du Scooter + frais d'intervention et de traitement du dossier : (refacturation du montant de l'infraction + 450 €)
Frais de dépannage, remorquage, gardiennage et de récupération du Scooter suite à un accident (département 75)	Refacturation des frais d'intervention et de traitement du dossier : 100 €.
Frais de dépannage, remorquage, gardiennage et de récupération du Scooter suite à un accident (départements 92-93-94)	Refacturation des frais d'intervention et de traitement du dossier : 200 €.
Frais de dépannage, remorquage, gardiennage et de récupération du Scooter suite à un accident (départements 77-78-91-95)	Refacturation des frais d'intervention et de traitement du dossier : 300 €.
Frais pour Restitution du Scooter dans un état de saleté inacceptable	50 €
Frais pour Casque perdu ou dégradé	100 €
Frais pour Gilet de sécurité perdu ou dégradé	15 €
Franchise applicable en cas d'accident du Scooter	Refacturation de la réparation plafonnée au montant de la franchise de 750 €
Franchise applicable en cas de dommage occasionné au Scooter et/ou Accessoires du Scooter	Refacturation de la réparation plafonnée au montant de la franchise de 750 €
Franchise applicable en cas d'incendie du Scooter	750 €
Frais complémentaire pour non-respect des (CGUS)	Suspension immédiate du compte. Si le conducteur n'est pas l'Utilisateur, pénalité de 5000 €. Si non respect de la procédure d'assistance définie aux CGUS, refacturation

	des frais d'intervention et de traitement du dossier. Si omission ou inexactitude des informations fournies au moment de l'Inscription, ou changement des conditions d'accès au Service de l'Utilisateur après son Inscription pouvant conduire à une modification des garanties du contrat d'assurance ou pouvant résulter en un préjudice subi par Troopy : refacturation de l'intégralité des conséquences financières de ses négligences de la part de l'Utilisateur
Défaut de paiement	Suspension immédiate du compte. Les frais engagés par Troopy jusqu'au recouvrement des sommes dues majorées des intérêts au taux légal en vigueur en France + 10 points seront à la charge de l'Utilisateur
Franchise applicable en cas de vol du Scooter	750 €
Frais de dépannage, remorquage, gardiennage et de récupération du Scooter suite à son abandon (département 75)	Suspension immédiate du compte. Refacturation des frais d'intervention et de traitement du dossier : 300 €.
Frais de dépannage, remorquage, gardiennage et de récupération du Scooter suite à son abandon (départements 92-93-94)	Suspension immédiate du compte. Refacturation des frais d'intervention et de traitement du dossier : 500 €.
Frais de dépannage, remorquage, gardiennage et de récupération du Scooter suite à son abandon (départements 77-78-91-95)	Suspension immédiate du compte. Refacturation des frais d'intervention et de traitement du dossier : 700 €.
Frais pour Restitution Forcée du Scooter après la 48 ème heure de location sans autorisation, hors zone Troopy (département 75)	Suspension immédiate du compte. Les minutes dûes après la 48 ème heure seront facturées au tarif du palier 1. Refacturation des frais d'intervention et de traitement du dossier : 300 €.
Frais pour Restitution Forcée du Scooter après la 48 ème heure de location sans autorisation, hors zone Troopy (départements 92-93-94)	Suspension immédiate du compte. Les minutes dûes après la 48 ème heure seront facturées au tarif du palier A. Refacturation des frais d'intervention et de traitement du dossier : 500 €.
Frais pour Restitution forcée du Scooter après la 48 ème heure de location sans autorisation, hors zone Troopy (départements 77-78-91-95)	Suspension immédiate du compte. Les minutes dûes après la 48 ème heure seront facturées au tarif 0,33€/minute. Refacturation des frais d'intervention et de traitement du dossier : 700 €.
Frais de dépannage, remorquage, gardiennage et de récupération du Scooter suite à un accident, une panne, l'abandon, la Restitution Forcée ou la mise en fourrière du Scooter en France hors (départements 75-77-78-91-92-93-94-95 ) et à l'étranger	Refacturation des frais d'intervention et/ou d'infraction et de traitement du dossier : 1000 € minimum (frais supplémentaires facturés au coût réel)
Frais pour Restitution Forcée du Scooter après la 48 ème heure de Location sans autorisation, en zone Troopy	Suspension immédiate du compte. Les minutes dûes après la 48 ème heure seront facturées au tarif de 0,33€/minute.

Frais pour Restitution du Scooter dans un lieu d'une Zone  
Troopy non-accessible au public

Les minutes dûes après la restitution seront facturées au tarif de 0,50€/minute jusqu'au dépôt du Scooter dans un lieu accessible au public. Si nécessité d'intervention pour récupération du Scooter, suspension immédiate du compte et refacturation des frais d'intervention et traitement du dossier : 500 €

## **ANNEXE 2 – RECAPITULATIF DES FRANCHISES APPLICABLES PAR GARANTIE**

Responsabilité Civile	Néant
Incendie	750€
Vol	750€
Dommmages Tous Accident	750€
Bris de Glace	Néant
Décès par accident	Néant
Infirmité permanente par accident	20% du capital fixé
Accidents Corporels	Néant
Frais médicaux consécutifs à un accident	40 euros

### **ANNEXE 3 - FORMULAIRE DE RETRACTATION**

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

A l'attention de TROOPY,  
40, Avenue de la Grande Armée, 75017 PARIS  
[service.client@troopy.com](mailto:service.client@troopy.com)

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat pour la prestation de services ci-dessous :

Nom de la prestation (pack/abonnement) :

Commandé le :

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

Date :

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

## **Manuel d’utilisation TROOPY**

### **Sommaire**

<b>I. Accessoires du Scooter .....</b>	<b>.....</b>
<b>II. Permis de conduire requis .....</b>	<b>.....</b>
<b>III. Utilisation de l’Application .....</b>	<b>.....</b>
1. Gérer la recherche et la Réservation d’un Scooter : .....	.....
2. Gérer l’Etat des lieux d’un Scooter pendant le délai de Réservation : .....	.....
3. Débuter la Location d’un Scooter : .....	.....
4. Gérer l’Etat des lieux d’un Scooter pendant la Location : .....	.....
5. Arrêter temporairement un Scooter pendant la Location pour faire une Pause : .....	.....
6. Reprendre son trajet à l’issue d’une Pause : .....	.....
7. Procéder à la Restitution d’un Scooter et mettre fin à la Location : .....	.....
8. Gérer l’Etat des lieux d’un Scooter à la Restitution : .....	.....
9. Gérer un problème survenant sur l’Application ou sur un Scooter à la Restitution : .....	.....
10. Informations disponibles dans le menu de l’Application : .....	.....
<b>IV. Etat des lieux .....</b>	<b>.....</b>
1. Gérer l’Etat des lieux d’un Scooter pendant le délai de Réservation : .....	.....
2. Gérer l’Etat des lieux d’un Scooter pendant la Location : .....	.....
3. Gérer l’Etat des lieux d’un Scooter à la Restitution : .....	.....
<b>V. Procédure en cas d’accident .....</b>	<b>.....</b>
1. <i>Procédure en cas d’accident avec dommages corporels</i> .....	.....
2. <i>Procédure en cas d’accident sans dommage corporel</i> .....	.....
3. <i>Panne du Scooter ou crevaison</i> .....	.....
4. <i>Panne de batterie ou de carburant</i> .....	.....

## **I. ACCESSOIRES DU SCOOTER**

Les casques mis à disposition des Utilisateurs sont des casques de taille standard M et L homologués conformément à la norme E13 – 050154/J-2047. Il est de la responsabilité de l'Utilisateur, si le Casque mis à sa disposition n'est pas à sa taille, de s'équiper de son propre casque ou de mettre fin à la Location.

## **II. PERMIS DE CONDUIRE REQUIS**

- Scooter 50cc : permis AM (BSR), permis de conduire B ou permis A1 (équivalent 125cc),
- Scooter 125cc :
  - Si l'Utilisateur détient un permis de conduire délivré par un Etat membre de l'UE de la catégorie A, A1, AL, A2, ou un permis B mentionnant la catégorie A1 par équivalence, il ne doit pas justifier du suivi de la formation 125 cc en moto-école (attestation de suivi de formation à la conduite des motocyclettes légères et des véhicules de la catégorie L5e).
  - Si l'Utilisateur détient le seul permis de conduire B délivré par un Etat membre de l'UE depuis plus de 2 ans, il doit alors justifier du suivi de la formation 125 cc en moto-école, ou bien justifier de la conduite d'un 2 roues d'une cylindrée comprise entre 50 cm<sup>3</sup> et 125 cm<sup>3</sup>, ou d'un 3 roues de la catégorie L5, aux cours des 5 dernières années précédant le 1er janvier 2011 (attestation d'antériorité à la conduite d'un deux-roues motorisés délivrée par un assureur, ou d'un relevé d'information d'assurance).

Si l'utilisateur possède le permis A2 depuis peu, seule la version définitive est acceptée. Le document provisoire remis lors de l'obtention de son permis d'une validité de 4 mois ne peut être pris en compte pour accéder au service TROOPY.

Pour l'Utilisateur ayant un permis de conduire équivalent A (permis moto) ou B (permis auto) délivré hors UE, il existe différents scénarii listés ci-dessous. Dans tous les cas le permis de conduire devra être en cours de validité, accompagné d'un permis international ou d'une traduction officielle en français. Si le permis de conduire est un permis B (permis auto), l'Utilisateur devra justifier du suivi de la formation 125 cc dans une moto-école française :

- Si l'Utilisateur est un étranger hors UE, de passage en France pour un court séjour, son permis de conduire étranger hors UE est valable,
- Si l'Utilisateur est un étranger hors UE, installé en France, son permis de conduire étranger hors UE est valable un an au maximum à partir de la date de début de validité de son premier titre de séjour en France,
- Si l'Utilisateur est un ressortissant d'un pays de l'UE, installé en France, avec un permis de conduire étranger hors UE, celui-ci est valable un an au maximum après l'acquisition de sa résidence normale en France,
- Si l'Utilisateur est français, avec un permis de conduire étranger hors UE, celui-ci est valable un an au maximum à partir de son entrée en France,
- Si l'Utilisateur est un étudiant étranger hors UE, avec un permis de conduire étranger hors UE, celui-ci est valable en France, durant toute la validité de son titre de séjour étudiant.



La détention d'un permis de conduire « blanc », ou à validité restreinte, ou sans les points nécessaires à son utilisation, ou d'une déclaration de perte ou de vol d'un permis de conduire ne permet pas une Inscription ni une utilisation du Service.

### **III. UTILISATION DE L'APPLICATION**

Dans le cadre du Service, l'Utilisateur peut, une fois connecté à son compte sur l'Application :

#### **1. Gérer la recherche et la Réservation d'un Scooter :**

- Visualiser les Scooters disponibles dans les Zones TROOPY en se déplaçant sur la carte. Les Scooters apparaissent avec une icône claire et reconnaissable, suivie d'une légende pour faciliter la compréhension.
- Visualiser les Scooters disponibles dans les Zones TROOPY en cliquant sur l'icône (icône scooter avec une loupe) faisant apparaître la liste des Scooters disponibles, classés du plus proche au plus éloigné de l'Utilisateur avec pour chaque Scooter : le numéro d'immatriculation, l'autonomie en kilomètres, l'adresse postale de stationnement du Scooter et la distance en mètres séparant le Scooter de l'Utilisateur.
- Filtrer les Scooters disponibles dans les Zones TROOPY en fonction de leur autonomie en kilomètres en cliquant sur l'icône (filtre 2 traits).
- En sélectionnant un Scooter, l'Utilisateur verra le temps théorique qu'il lui faudra pour rejoindre celui-ci et pourra cliquer sur le bandeau « RÉSERVER CE SCOOTER », et ainsi le réserver gratuitement pendant 10 minutes. Le bandeau « RÉSERVATION EN COURS » apparaîtra, puis un chrono indiquant le temps de Réservation.
- En arrivant près du Scooter, l'Utilisateur constatera qu'un voyant lumineux vert situé sur le guidon, clignote. L'Utilisateur aura alors le choix, soit d'annuler sans frais sa Réservation en cliquant sur l'icône ANNULER, soit de démarrer la Location en cliquant sur l'icône OUVRIR.
- Si l'Utilisateur n'a pas annulé sa réservation ou ouvert le top-case durant le délai de 15 mn, la Réservation sera automatiquement annulée, sans pénalité.

#### **2. Gérer l'Etat des lieux d'un Scooter pendant le délai de Réservation :**

En tant que service premium, TROOPY s'engage à ce que tous ses Scooters soient régulièrement contrôlés, entretenus et en parfait état de marche. L'équipe de maintenance TROOPY s'engage à ce que chaque Scooter soit contrôlé et nettoyé, a minima, une fois tous les trois jours (3). Néanmoins, TROOPY compte sur le sérieux de chaque Utilisateur (cf Charte de Bonne Conduite sur le Site Internet) pour qu'il prenne le plus grand soin du Scooter qu'il utilise afin de conserver une qualité supérieure dans le Service délivré.

N'étant pas à l'abri d'un aléa ou d'une éventuelle dégradation pouvant intervenir entre 2 Locations, il est de la responsabilité de chaque Utilisateur, une fois la Réservation du Scooter effectuée et avant de démarrer la Location, de réaliser un constat visuel du Scooter et s'il est endommagé ou si un des Accessoires du Scooter est manquant, d'indiquer via l'Application, en cliquant sur l'icône Etat des Lieux, l'endroit du dégât, son degré de gravité, ou l'endroit où devait se trouver l'Accessoire du Scooter manquant et prendre des photos pour en attester la réalité.

Ceci permettra à TROOPY de faire intervenir immédiatement l'équipe de maintenance TROOPY, pour que le Scooter soit remis en état de marche le plus rapidement possible :

**Attention**, en fonction du degré de gravité du dégât constaté, plusieurs cas de figure peuvent se présenter à l'Utilisateur :

- **Dégât léger** n'empêchant pas la Location du Scooter : carénage ou top case rayé, tablier légèrement déchiré, etc ...
- **Accessoire du Scooter manquant** n'empêchant pas la Location du Scooter : pour signaler un Accessoire manquant, un outil de signalisation rapide sera présent sur l'Application. TROOPY pourra demander à l'Utilisateur une photo ou des renseignements complémentaires, notamment pour éviter le vol d'accessoires.
- **Dégât touchant à l'intégrité du Scooter**, rendant le Scooter inutilisable pour des raisons de sécurité : Scooter accidenté, pneu crevé, carénage cassé, rétroviseur manquant, phare cassé, pneu dégonflé, levier de frein cassé ou tordu, compteur cassé, top-case endommagé, etc. Après avoir effectué l'Etat des Lieux, l'Utilisateur devra mettre fin à sa Réservation, et pourra s'il le désire réserver un autre Scooter

### **3. Débuter la Location d'un Scooter :**

Pour pouvoir débiter la Location, l'Utilisateur devra avoir autorisé la communication Bluetooth de son smartphone, être situé à moins de 10 mètres du Scooter et cliquer sur l'icône "Démarrer la location" via l'Application.

Le top-case s'ouvrira pour permettre de prendre le ou les Casque(s) nécessaires.

Dans le top-case, l'Utilisateur trouvera également les Documents de Bord du Scooter (Carte grise du Scooter, assurance du Scooter, constat d'assurance), deux Casques, des charlottes d'hygiène, un éthylotest et un gilet jaune de sécurité.

Pour démarrer le Scooter, l'Utilisateur devra :

- Appuyer sur le bouton START, situé sur le guidon, pour démarrer le moteur du Scooter
- Enlever la ou les béquilles
- **Attention:** L'Utilisateur doit veiller à bien ajuster le ou les Casque(s) à son tour de tête, de porter des gants conformément à l'Article 6.4 des CGUS et d'ajuster les rétroviseurs du Scooter. Il est de la responsabilité de l'Utilisateur si le Casque mis à sa disposition par TROOPY n'est pas à sa taille de s'équiper de son propre casque ou de mettre fin à la Location.

Sur le Scooter en cours de Location, un voyant lumineux vert situé sur le guidon est allumé quand le Scooter est situé dans une Zone TROOPY. Il est rouge quand l'Utilisateur est en dehors d'une Zone TROOPY.

### **4. Gérer l'Etat des lieux d'un Scooter pendant la Location :**

Si l'Utilisateur se rend compte une fois la Location du Scooter démarrée, d'un dégât sur le Scooter ou de l'absence de l'un des Accessoires du Scooter (Documents de Bord, Casque homologué, gilet jaune de sécurité) il aura un délai de 5 mn pour indiquer via l'Application, en cliquant sur l'icône Etat des

Lieux, l'endroit du dégât, son degré de gravité, ou l'endroit où devait se trouver l'Accessoire du Scooter manquant et prendre des photos pour en attester la réalité.

Pour savoir si la Location pourra ou non se poursuivre et sous quelle condition l'Utilisateur devra obligatoirement contacter le Service Client.

Passé ce délai de 5 mn l'Utilisateur reconnaît qu'il sera seul responsable du dégât constaté sur le Scooter ou de la perte de l'un des Accessoires du Scooter.

#### **5. Arrêter temporairement un Scooter pendant la Location pour faire une Pause :**

Pendant la Location l'Utilisateur a besoin de l'Application pour faire une Pause. Lors d'une Pause, la Location n'est pas interrompue.

Pour faire une Pause l'Utilisateur doit autoriser la communication Bluetooth de son smartphone et :

- Couper le moteur du Scooter en appuyant sur le bouton START/STOP situé sur le guidon
- Positionner le Scooter sur la ou les béquilles
- Vérifier que le top-case est bien fermé
- Via l'Application, appuyer sur l'icône PAUSE
- Vérifier que le Scooter est bien éteint

#### **6. Reprendre son trajet à l'issue d'une Pause :**

Pour mettre fin à une Pause, l'Utilisateur doit autoriser la communication Bluetooth de son smartphone et cliquer sur l'icône « Reprendre ». Il doit ensuite, pour démarrer le Scooter :

- Appuyer sur le bouton START/STOP situé sur le côté droit du guidon
- Enlever la ou les béquilles
- Vérifier que le top-case est bien fermé

#### **7. Procéder à la Restitution d'un Scooter et mettre fin à la Location :**

Pour pouvoir restituer un Scooter, l'Utilisateur doit se trouver dans une Zone TROOPY, ce qui lui sera confirmé par la diode verte allumée au guidon du Scooter, au niveau de la poignée droite du guidon.

L'Utilisateur doit garer le Scooter sur une Place de Stationnement prévue pour les deux roues.

L'Utilisateur doit couper le moteur du Scooter en appuyant sur le bouton START/STOP situé sur du guidon puis le positionner sur la ou les béquilles.

L'Utilisateur doit ranger le ou les Casque(s) dans le top-case.

L'Utilisateur peut alors refermer le top-case Scooter, et cliquer sur l'icône « FIN » via l'Application. Une photo de contrôle sera alors demandée, incluant l'immatriculation et un plan large du Scooter pour déterminer un bon stationnement du Scooter.

Le Scooter s'éteindra alors automatiquement.

L'Utilisateur verra alors réapparaître sur la carte de l'Application, le Scooter qu'il vient de restituer. L'Utilisateur dans recevra a la fois dans l'Application (onglet Mes Messages) et dans mail intitulé « Récapitulatif de votre trajet avec TROOPY » un récapitulatif faisant état de la fin de son trajet et donc de la Location.

#### **8. Gérer l'Etat des lieux d'un Scooter à la Restitution :**

Si l'Utilisateur à la Restitution du Scooter souhaite rapporter un dégât même mineur intervenu sur le Scooter dont il a été responsable ou la perte de l'un des Accessoires du Scooter il aura la possibilité d'indiquer via l'Application, en cliquant sur l'icône Etat des Lieux, l'emplacement du dégât, son degré de gravité, ou l'emplacement où devait se trouver l'Accessoire du Scooter manquant.

L'Utilisateur pourra prendre une ou plusieurs photos, en supplément de la photo de contrôle demandée, pour en attester la réalité.

Pour toute question concernant la refacturation à l'Utilisateur du dégât rapporté dans le cadre de l'Etat des lieux, l'Utilisateur pourra contacter le Service Client par mail à [serviceclient@troopy.com](mailto:serviceclient@troopy.com) ou par téléphone au : 01 42 73 34 23.

#### **9. Gérer un problème survenant sur l'Application ou sur un Scooter à la Restitution :**

Si un problème survient à la Restitution du Scooter, l'Utilisateur doit appeler le Service Client au : 01 42 73 34 23 afin de résoudre le problème. Une ligne d'urgence est activée en dehors des horaires d'ouvertures du Service Client.

L'Utilisateur devra alors patienter à côté du Scooter jusqu'à ce que le Service Client lui ait communiqué les instructions nécessaires à la Restitution, pour qu'il puisse ainsi mettre fin à sa Location. Par exemple : perte de connexion internet ou Bluetooth rendant impossible la Restitution du Scooter, ou Scooter restitué en ayant oublié de mettre le Casque dans le top-case.

#### **10. Informations disponibles dans le menu de l'Application :**

En cliquant sur l'icône Menu, l'Utilisateur accède à :

- **Mon compte** : permettant de gérer les détails et modifier les détails du profil (Informations personnelles, Informations de paiement et mot de passe).
- **Crédit** : permettant de connaître le solde du crédit obtenu lors de l'achat d'un pack
- **Mes factures** : permettant de consulter la liste des Trajets effectués, de générer des factures et de consulter d'autres frais (ex : pénalités d'infractions)
- **Mon Abonnement** : permettant d'accéder au détail de l'Abonnement souscrit

- **Appelez-nous** : permettant de contacter le Service Client par téléphone au 01 42 73 34 23, pour toute demande d'information, demande urgente, indication d'un sinistre ou d'un dysfonctionnement, 7j/7 et 24h/24.
- **Acheter un Pack** : permettant de profiter des avantages tarifaires proposés par les packs du moment (Cf. Article 4 et Politique tarifaire) et de donner accès aux CGUS.
- **FAQ** : permettant de consulter la rubrique des Questions Fréquemment Posées et d'accéder aux CGUS.
- **Parrainage** : permettant de partager un code de parrainage offrant 4€ au premier trajet du parrainé et 4€ au premier trajet du parrain.

#### IV. ETAT DES LIEUX

##### 1. Gérer l'Etat des lieux d'un Scooter pendant le délai de Réservation :

En tant que service premium, TROOPY s'engage à ce que tous ses Scooters soient régulièrement contrôlés, entretenus et en parfait état de marche. L'équipe de maintenance TROOPY s'engage à ce que chaque Scooter soit contrôlé et nettoyé, a minima, une fois tous les trois jours. Néanmoins, TROOPY compte sur le sérieux de chaque Utilisateur (cf Charte de Bonne Conduite sur le Site) pour qu'il prenne le plus grand soin du Scooter qu'il utilise afin de conserver une qualité supérieure dans le Service délivré.

N'étant pas à l'abri d'un aléa ou d'une éventuelle dégradation pouvant intervenir entre 2 Locations, il est de la responsabilité de chaque Utilisateur, une fois la Réservation du Scooter effectuée et avant de démarrer la Location, de réaliser un constat visuel du Scooter et s'il est endommagé ou si un des Accessoires du Scooter est manquant, d'indiquer via l'Application, en cliquant sur l'icône Etat des Lieux, l'endroit du dégât, son degré de gravité, ou l'endroit où devait se trouver l'Accessoire du Scooter manquant et prendre des photos pour en attester la réalité.

Ceci permettra à TROOPY de faire intervenir immédiatement l'équipe de maintenance TROOPY, pour que le Scooter soit remis en état de marche le plus rapidement possible :

**Attention**, en fonction du degré de gravité du dégât constaté, plusieurs cas de figure peuvent se présenter à l'Utilisateur :

- **Dégât léger** n'empêchant pas la Location du Scooter : carénage ou top case rayé, tablier légèrement déchiré, etc ...
- **Accessoire du Scooter manquant** n'empêchant pas la Location du Scooter : pour signaler un Accessoire manquant, un outil de signalisation rapide sera présent sur l'Application. TROOPY pourra demander à l'Utilisateur une photo ou des renseignements complémentaires, notamment pour éviter le vol d'accessoires.
- **Dégât touchant à l'intégrité du Scooter**, rendant le Scooter inutilisable pour des raisons de sécurité : Scooter accidenté, pneu crevé, carénage cassé, rétroviseur manquant, phare cassé, pneu dégonflé, levier de frein cassé ou tordu, compteur cassé, top-case endommagé, etc. Après avoir effectué l'Etat des Lieux, l'Utilisateur devra mettre fin à sa Réservation, et pourra s'il le désire réserver un autre Scooter

## **2. Gérer l'Etat des lieux d'un Scooter pendant la Location :**

Si l'Utilisateur se rend compte une fois la Location du Scooter démarrée, d'un dégât sur le Scooter ou de l'absence de l'un des Accessoires du Scooter (Documents de Bord, Casque homologué, gilet jaune de sécurité) il aura un délai de 5 minutes pour indiquer via l'Application, en cliquant sur l'icône Etat des Lieux, l'endroit du dégât, son degré de gravité, ou l'endroit où devait se trouver l'Accessoire du Scooter manquant et prendre des photos pour en attester la réalité.

L'Utilisateur devra obligatoirement contacter le Service Client afin de savoir si la Location pourra ou non se poursuivre et sous quelles conditions.

Passé ce délai de 5 minutes l'Utilisateur reconnaît qu'il sera seul responsable du dégât constaté sur le Scooter ou de la perte de l'un des Accessoires du Scooter.

## **3. Gérer l'Etat des lieux d'un Scooter à la Restitution :**

En cas de dégât, même mineur, intervenu sur le Scooter dont il a été responsable ou de perte de l'un des Accessoires du Scooter l'Utilisateur devra indiquer via l'Application, en cliquant sur l'icône Etat des Lieux, l'emplacement du dégât, son degré de gravité, ou l'emplacement où devait se trouver l'Accessoire du Scooter manquant.

L'Utilisateur pourra prendre une ou plusieurs photos, en supplément de la photo de contrôle demandée, pour en attester la réalité.

Pour toute question concernant la refacturation à l'Utilisateur du dégât rapporté dans le cadre de l'Etat des lieux, l'Utilisateur pourra contacter le Service Client par mail à [serviceclient@troopy.com](mailto:serviceclient@troopy.com) ou par téléphone au : 01 42 73 34 23

## **V. PROCEDURE EN CAS D'ACCIDENT**

### **1. Procédure en cas d'accident avec dommages corporels**

En cas d'accident corporel de l'Utilisateur ou de son Passager pendant la Location, l'Utilisateur doit contacter en priorité les services d'urgences (SAMU, pompiers, police). L'Utilisateur a l'obligation d'appeler le Service Client au 01 42 73 34 23, dès qu'il est en état de le faire et quel que soit le degré de gravité de l'accident. Le Service Client ouvrira alors un dossier de suivi « Procédure accident » au nom de l'Utilisateur et/ou de son Passager pour le Trajet effectué.

L'Utilisateur s'il est en capacité de le faire, devra immédiatement après l'accident, via l'Application en cliquant sur l'icône « Etat des Lieux », effectuer la déclaration du sinistre pour rapporter un dégât même mineur intervenu sur le Scooter ou la perte d'un Accessoire du Scooter et prendre une ou plusieurs photos pour en attester la réalité.

L'Utilisateur est également tenu de renvoyer à TROOPY au maximum 48 heures après la survenance de l'accident, le constat amiable d'accident dûment rempli, dont un formulaire vierge est présent avec les Documents de Bord du Scooter. L'Utilisateur devra sur le constat amiable d'accident ne pas oublier de notifier ses dommages corporels et/ou ceux de son Passager.

L'Utilisateur, s'il est en capacité de le faire et s'il se trouve dans une Zone TROOPY, pourra alors mettre fin à la Location. S'il n'y arrive pas ou s'il est en dehors d'une Zone TROOPY, il devra demander au Service Client de le faire à sa place.

Lorsque le Scooter est impliqué dans un accident avec ou sans tiers identifié, ayant pour conséquence ou non l'immobilisation du Scooter, l'heure de survenance de l'accident marquera la fin de la Location du Scooter. Néanmoins, le Scooter restera sous la responsabilité de l'Utilisateur jusqu'à l'arrivée de l'assistance TROOPY ou de la société de dépannage intervenant sur les voies concédées.

En aucun cas, même si l'Utilisateur considère que les dégâts occasionnés au Scooter sont légers et ne rendent pas impossible la poursuite de la Location, l'Utilisateur ne sera autorisé à poursuivre la Location du Scooter sans en avoir reçu l'autorisation écrite du Service Client.

Le Service Client prendra une décision après avoir effectué un diagnostic de l'état du Scooter, sur la base de la description des dégâts faite par l'Utilisateur, des photos qu'il devra envoyer et/ou de l'assistance TROOPY qui pourra se rendre sur place.

En cas d'accident, l'Utilisateur devra, sauf en cas de dommages corporels nécessitant son évacuation, rester à proximité du Scooter, et mettre tout en œuvre sans prendre de risque, pour que le Scooter ne représente pas une gêne ou un danger pour la circulation.

Si l'accident intervient sur autoroute ou voies concédées, l'Utilisateur devra avancer, à la société de dépannage d'autoroute, les frais de remorquage jusqu'au garage le plus proche. Ces frais seront remboursés à hauteur de 200€.

Il est indiqué à l'Utilisateur que l'administration française met à disposition une application de constat amiable électronique disponible ici : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R49371>

## ***2. Procédure en cas d'accident sans dommage corporel***

En cas d'accident sans dommage corporel, l'Utilisateur a l'obligation d'appeler le Service Client au 01 42 73 34 23, dès qu'il est en état de le faire et quel que soit le degré de gravité de l'accident dont il a été victime.

Le Service Client ouvrira alors un dossier de suivi « Procédure accident » au nom de l'Utilisateur et pour le Trajet effectué.

L'Utilisateur s'il est en capacité de le faire, devra immédiatement après l'accident, via l'Application en cliquant sur l'icône « Etat des Lieux », effectuer la déclaration du sinistre pour rapporter tout dégât même mineur intervenu sur le Scooter ou la perte d'un Accessoire du Scooter et prendre une ou plusieurs photos pour en attester la réalité.

L'Utilisateur est également tenu de renvoyer à TROOPY au maximum 48 heures après la survenance de l'accident, le constat amiable d'accident dûment rempli, dont un formulaire vierge est présent avec les Documents de Bord du Scooter.

L'Utilisateur s'il est en capacité de le faire et s'il se trouve dans une Zone TROOPY, pourra alors mettre fin à la Location. S'il n'y arrive pas ou s'il est en dehors d'une Zone TROOPY, il devra demander au Service Client de le faire à sa place.

Lorsque le Scooter est impliqué dans un accident avec ou sans tiers identifié, ayant pour conséquence ou non l'immobilisation du Scooter, l'heure de survenance de l'accident marquera la fin de la Location

du Scooter. Néanmoins, le Scooter restera sous la responsabilité de l'Utilisateur jusqu'à l'arrivée de l'assistance TROOPY ou de la société de dépannage intervenant sur les voies concédées.

En aucun cas, même si l'Utilisateur considère que les dégâts occasionnés au Scooter sont légers et ne rendent pas impossible la poursuite de la Location, l'Utilisateur sera autorisé à poursuivre la Location du Scooter sans en avoir reçu l'autorisation écrite du Service Client. Le Service Client prendra une décision après avoir effectué un diagnostic de l'état du Scooter, sur la base de la description des dégâts faite par l'Utilisateur, des photos qu'il devra envoyer et/ou de l'assistance TROOPY qui pourra se rendre sur place.

En cas d'accident, l'Utilisateur devra rester à proximité du Scooter et mettre tout en œuvre sans prendre de risque, pour que le Scooter ne représente pas une gêne ou un danger pour la circulation.

Si l'accident intervient sur autoroute ou voies concédées, l'Utilisateur devra avancer, à la société de dépannage d'autoroute, les frais de remorquage jusqu'au garage le plus proche. Ces frais seront remboursés à hauteur de 200€.

Il est indiqué à l'Utilisateur que l'administration française met à disposition une application de constat amiable électronique disponible ici : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R49371>

### **3. Panne du Scooter ou crevaison**

En cas de panne ou de crevaison du Scooter pendant la Location, l'Utilisateur a l'obligation d'appeler le Service Client au 01 42 73 34 23, dès qu'il est en état de le faire et quelle que soit la panne dont il a été victime. Le Service Client ouvrira alors un dossier de suivi « Procédure Panne » au nom de l'Utilisateur et pour le Trajet effectué.

L'Utilisateur s'il est en capacité de le faire et s'il se trouve dans une Zone TROOPY, pourra alors mettre fin à la Location. S'il n'y arrive pas ou s'il est en dehors d'une Zone TROOPY, il devra demander au Service Client de le faire à sa place.

Lorsque le Scooter subit une panne, ayant pour conséquence son immobilisation, l'heure de survenance de la panne marquera la fin de la Location du Scooter.

En aucun cas, même si l'Utilisateur considère que la panne occasionnée au Scooter est sans conséquence et ne rend pas impossible la poursuite de la Location, l'Utilisateur ne sera autorisé à poursuivre la Location du Scooter sans en avoir reçu l'autorisation écrite du Service Client.

Le Service Client prendra une décision après avoir effectué un diagnostic de l'état du Scooter, sur la base de la description de la panne faite par l'Utilisateur, des photos qu'il devra envoyer et/ou de l'avis de l'assistance TROOPY qui pourra se rendre sur place.

En cas de panne, l'Utilisateur devra, rester à proximité du Scooter, et mettre tout en œuvre sans prendre de risque, pour que le Scooter ne représente pas une gêne ou un danger pour la circulation.

Le Service Client prendra la décision d'envoyer l'assistance TROOPY afin d'essayer de dépanner sur place le Scooter ou de l'évacuer vers l'atelier de maintenance TROOPY le plus proche.

Le Scooter restera sous la responsabilité de l'Utilisateur jusqu'à l'arrivée de l'assistance TROOPY ou de la société de dépannage intervenant sur les voies concédées.



Si l'accident intervient sur autoroute ou voies concédées, l'Utilisateur devra avancer, à la société de dépannage d'autoroute, les frais de remorquage jusqu'au garage le plus proche. Ces frais seront remboursés à hauteur de 200€.

Le Service Client, proposera à l'Utilisateur et/ou son Passager une solution pour regagner son domicile aux frais de TROOPY (service de taxi, VTC, autre).

#### **4. Panne de batterie**

Tous les Scooters électriques TROOPY disposent de deux batteries et sont rechargés régulièrement par nos équipes.

L'autonomie estimée du Scooter en kilomètres au moment de la Réservation est visible dans l'Application et sur le Site Internet comme indiqué au III, 1 (Gérer la recherche et la Réservation d'un Scooter) du Manuel d'Utilisation.

A la fin de la Location, si le Scooter a une autonomie de 40 kilomètres ou moins, celui-ci disparaît automatiquement de la liste des Scooters disponibles et de la carte visibles dans l'Application, afin que l'équipe de maintenance TROOPY puisse dans les meilleurs délais assurer la recharge des deux batteries.

En tant que Service premium, TROOPY s'engage à avoir en permanence le plus grand nombre de Scooters disponibles à la Réservation avec des batteries en état de fonctionnement.

L'Utilisateur reconnaît être conscient du kilométrage théorique qu'il peut parcourir avec le Scooter qu'il a réservé en vue de sa Location.

L'Utilisateur sera donc seul responsable, si pendant la Location le Scooter tombe en panne.

Dans cette éventualité l'Utilisateur devra mettre fin à sa course dans une Zone TROOPY prévue à cet effet et changer de véhicule.

Dans l'éventualité où l'Utilisateur ne pourrait se garer dans une Zone TROOPY prévue à cet effet dans les temps, il a l'obligation d'appeler le Service Client au 01 42 73 34 23. Le Service Client ouvrira alors un dossier de suivi « Procédure Panne » au nom de l'Utilisateur et pour la Location effectuée.

Dans ce cas de figure, l'Utilisateur devra rester à proximité du Scooter, et mettre tout en œuvre sans prendre de risque, pour que le Scooter ne représente pas une gêne ou un danger pour la circulation.

Le Scooter restera sous la responsabilité de l'Utilisateur, jusqu'à l'arrivée de l'assistance TROOPY ou de la société de dépannage intervenant sur les voies concédées.

La Location du Scooter prendra fin à l'arrivée de l'assistance TROOPY ou de la société de dépannage intervenant sur les voies concédées. Tous les frais inhérents au rapatriement du Scooter dans une Zone TROOPY seront à la charge de l'Utilisateur (cf Annexe 1),

Les frais éventuels de rapatriement de l'Utilisateur et/ou son Passager pour regagner leurs domiciles resteront à la charge de l'Utilisateur.