

# LA CHARTE DE TRANSPARENCE

Getaround SAS, au capital de 1.300.000 euros, sise au 35 rue Greneta, 75002 Paris, et enregistrée au R.C.S. de Paris sous le numéro 522 816 651 ("Getaround"), met à disposition une Plateforme en ligne permettant la mise en relation entre les Propriétaires et les Locataires.

Getaround a mis en place la présente charte visant à renforcer la transparence des Services proposés sur la Plateforme (la "Charte de Transparence").

La Charte de Transparence complète les [conditions générales d'utilisation et de service](#) de la Plateforme (les "CGU") la [Politique de Confidentialité](#).

Tous les termes en lettre majuscule doivent être entendus dans le même sens que ceux définis dans les CGU et/ou la Politique de Confidentialité.

## SOMMAIRE

### 1. Les Annonces

- 1.1. Les Utilisateurs autorisés à publier une Annonce
- 1.2. Cas de suspension ou refus d'une Annonce
- 1.3. Classement des Annonces
- 1.4. Cas de désactivation de l'Annonce

### 2. Relation contractuelle

- 2.1. Processus de Réservation
- 2.2. Le Prix de Réservation
- 2.3. Les options supplémentaires
- 2.4. Compensations et ajustements applicables
- 2.5. Les Revenus du Propriétaire
- 2.6. Les prestataires de services de paiement
  - 2.6.1. Stripe
  - 2.6.2. Paypal
- 2.7. L'Assurance et la Protection
- 2.8. Suspension du Compte d'un Utilisateur

### 3. Evaluation des Utilisateurs

- 3.1. Système d'évaluation des Locations
- 3.2. Les Critères de Publication
- 3.3. Modération des évaluations
- 3.4. Visibilité des évaluations sur la Plateforme

### 4. Modalité de règlement des litiges

## 1. Les Annonces



### 1.1. Les Utilisateurs autorisés à publier une Annonce

Toute personne morale ou physique inscrite conformément aux CGU et dont la Voiture respecte les CGU, est habilitée à publier une Annonce sur la Plateforme.

Le Propriétaire peut créer gratuitement autant d'Annonces qu'il a de Voitures, sous réserve du respect des CGU.

Le Propriétaire peut être soit un particulier, soit un professionnel. Dans le cas où le Propriétaire s'est déclaré comme professionnel sur la Plateforme, la mention "Pro" apparaît à côté de son nom.

Les Propriétaires ayant inscrit une flotte de Voitures et générant un chiffre d'affaires annuel minimum sont éligibles au Programme Getaround Entrepreneur tels que décrits à l'annexe 1 des CGU. Si le Propriétaire fait partie de ce programme, cela apparaît également sur ses Annonces et son profil.

### 1.2. Cas de suspension ou refus d'une Annonce

Lors de l'inscription d'une Voiture sur la Plateforme, Getaround vérifie:

- Que la plaque d'immatriculation renseignée correspond bien à la marque, au modèle et à l'année d'immatriculation indiquée par le Propriétaire;
- Que le Véhicule n'est pas déjà inscrit sur la Plateforme;
- Que sa valeur neuve ne dépasse pas la valeur maximum imposée par l'Assurance (75.000 euros pour la France, 100.000 pour la Norvège et 50.000 pour les autres pays);
- Qu'il dispose bien des 3 photos obligatoires de bonne qualité.

A l'issue de cette vérification, le Propriétaire reçoit un e-mail pour l'avertir du statut de son Annonce : publiée, en attente de publication ou refusée.

La statut de l'Annonce peut également être "incomplet" lorsque le Propriétaire a commencé le processus d'inscription de sa Voiture mais qu'il n'a pas complété l'ensemble des informations requises pour l'inscription de sa Voiture. Une fois les informations complétées, le statut de sa Voiture passe de "incomplet" à "en attente de validation".

En cas de mise en attente ou refus, le Propriétaire reçoit la raison de cette décision et les recommandations à suivre pour que son Annonce puisse être publiée (lorsque cela est possible).

Le Propriétaire peut consulter le statut de sa Voiture et les informations précitées (à savoir motifs de notre décision et recommandations d'actions) à tout moment depuis son Compte dans la section > "mes voitures".

#### L'Annonce peut être mise en attente de publication pour les raisons suivantes:

- **Photos:** absence de photos, photos de mauvaises qualités, dans le mauvais format, ne correspondant pas au modèle de la Voiture, comportant des données personnelles (numéro de téléphone,...), des marques/logos autre que la marque de la Voiture;
- **Description de la Voiture:** le Propriétaire indique des données personnelles dans l'Annonce (telles qu'un numéro de téléphone, une adresse personnelle, etc) ou toute autre information autre que celles strictement nécessaires pour effectuer la Location (telle que mais non exclusivement la promotion d'autres services non liés à la Location,...);
- **Identité du Propriétaire:** le profil n'est pas complet (notamment au regard de ses coordonnées bancaires).

#### La publication de l'Annonce peut être refusée pour les raisons suivantes:

- La Voiture ne respecte pas les CGU (i.e. la Voiture dispose d'une plaque d'immatriculation et/ou d'une carte grise provisoire, erronée ou barrée,...);
- La Voiture ne respecte pas toute loi ou réglementation applicable;
- Notre système nous indique que cette Voiture existe déjà sur la Plateforme. Il n'est pas possible d'inscrire une même Voiture sous plusieurs Annonces;
- L'inscription de la Voiture n'est pas acceptable pour des raisons techniques (âge de la Voiture, kilométrage, valeur ou délabrement évident de la Voiture) ou en raison de son risque d'assurance anormalement élevé (par exemple, puissance importante du moteur).

 La modification de l'une des caractéristiques essentielles de l'Annonce telle que la plaque d'immatriculation, la marque ou encore le modèle de la Voiture, entraîne une nouvelle vérification de l'Annonce par Getaround.

### 1.3. Classement des Annonces

Les Annonces sont classées par un algorithme automatisé afin que les Locataires trouvent la Voiture correspondant à leurs besoins de manière optimale. En fonction de la recherche effectuée par le Locataire, cet algorithme trie alors toutes les Annonces et les présente dans un ordre optimisé au Locataire.

Le classement de l'Annonce est particulièrement influencé par trois éléments principaux (listés sans ordre de préférence):

- **Emplacement de la Voiture:** plus la Voiture est proche de l'adresse de recherche du Locataire, plus son Annonce sera mise en avant dans les résultats présentés au Locataire;
- **Qualité de l'expérience du Locataire:** plus les notes moyennes données par les Locataires sur la Voiture et sur le Propriétaire seront élevées, plus son Annonce sera mis en avant dans les résultats présentés au Locataire;
- **Prix compétitif:** le prix est évalué par rapport aux Voitures similaires à l'adresse renseignée dans la recherche. Les écarts trop élevés (vers le haut comme vers le bas) peuvent réduire la visibilité de l'Annonce dans les résultats présentés au Locataire.

D'autres éléments sont également pris en compte dans le classement de l'Annonce (listés sans ordre de préférence):

- **Attractivité de la Voiture:** évaluée en fonction du nombre de Locations effectuées par la Voiture et du nombre de fois où l'Annonce est apparue dans les recherches des Locataires ;

- **La durée de Location:** mise en avant des Voitures correspondant le mieux à la durée de Location sélectionnée par le Locataire;
- **La nouveauté de l'Annonce:** les nouvelles Annonces sont mises en avant pendant quelques temps;
- **Taux d'acceptation:** évaluée au regard du nombre de demandes de Location reçues et du nombre de demandes de Location acceptées par le Propriétaire.

Chaque Locataire peut voir des résultats légèrement différents en fonction des filtres sélectionnés lors de sa recherche (type de voiture, boîte de vitesses,...), sa localisation, son historique de locations et son profil (certaines voitures ne sont visibles qu'aux locataires respectant la durée de validité minimum d'obtention du permis de conduire sans interruption).

Les Voitures de type utilitaire, minibus et van aménagé ne seront visibles dans les résultats présentés au Locataire que si le filtre correspondant a été sélectionné par le Locataire lors de sa recherche.

Le classement des Annonces est indépendant de tout lien capitalistique ou de rémunération de quelque nature que ce soit entre Getaround et le Propriétaire. En d'autres termes, un Propriétaire ne peut influencer le classement de son Annonce en payant ou modifiant le pourcentage de sa commission.

## 1.4. Cas de désactivation de l'Annonce

Getaround se réserve le droit de suspendre temporairement l'Annonce de toute Voiture qui:

- n'est plus active sur la Plateforme (c'est-à-dire que le Propriétaire ne s'est pas connecté à la Plateforme pendant une longue période et/ou qu'un nombre excessif de demandes de Location n'ont pas été acceptées par le Propriétaire). Si le Propriétaire souhaite continuer à louer sa Voiture, il doit réactiver son Annonce depuis son Compte;
- a reçu plusieurs demandes de Location qui n'ont pas été consultées par le Propriétaire. La Voiture réapparaîtra automatiquement dans la recherche 7 jours après sa suspension ;
- n'est pas conforme aux CGU et/ou à toute loi ou réglementation applicable;
- ne correspond pas en réalité à ce qui est présenté dans l'Annonce (par exemple, des caractéristiques annoncées manquent, les photos de l'Annonce diffèrent considérablement de l'état réel de la Voiture);
- présente un risque de panne ou de sécurité pour le Locataire (selon la gravité du risque, les Locations déjà réservées au moment de la suspension seront maintenues ou annulées).

Dans ces trois derniers cas, la suspension est levée lorsque le Propriétaire a remédié à la situation ayant entraîné la suspension.

Getaround se réserve le droit de supprimer définitivement l'Annonce de toute Voiture ayant atteint un kilométrage de 250.000 kilomètres et/ou l'âge de 15 ans telle que mentionnée sur sa carte grise (les Locations déjà réservées au moment où cette limite est atteinte peuvent être effectuées si la Voiture ne présente pas de risque pour la sécurité du Locataire).

## 2. Relation contractuelle



En qualité de plateforme numérique, le rôle de Getaround se limite exclusivement à la mise en relation des Propriétaires et des Locataires. A ce titre, Getaround n'intervient à aucun moment en qualité de propriétaire des Voitures et il est un tiers à la relation contractuelle formée entre les Utilisateurs pour chaque Location. Par conséquent, les CGU encadrent uniquement les relations entre Getaround et les Utilisateurs.

### 2.1. Processus de Réservation

Une fois l'Annonce mise en ligne, les Locataires intéressés par la Voiture peuvent la réserver directement via la Plateforme.



Il est précisé qu'une Voiture ne peut pas être louée sur la Plateforme entre Utilisateurs ayant un lien de parenté (parents, grands-parents, enfants, frères et sœurs, petits-enfants, etc.), vivant sous le même toit ou travaillant pour la même société pour des Locations Getaround for Business.

Il existe deux options pour réserver une Voiture :

- **Validation par le Propriétaire**

Le Locataire envoie une demande de Réservation au Propriétaire qui est informé par e-mail/SMS/notification et doit décider d'accepter ou non la Location.

- **Lorsque le Propriétaire accepte**, le Locataire est notifié par email et est informé de la manière dont le Prix de la Réservation sera payé : soit il sera débité directement sur sa carte de crédit, soit le Locataire devra retourner sur la Plateforme pour le payer. La Location est confirmée lorsque le paiement a été effectué via la Plateforme, et que le Propriétaire et le Locataire ont reçu une confirmation par email ;
- **Si le Propriétaire refuse ou ne répond pas dans les 24 heures**, le Locataire en est informé par e-mail et doit recommencer la procédure pour réserver une Voiture.

- **Réservation instantanée**

Une fois la Location payée par le Locataire, la Réservation est automatiquement confirmée au Locataire au nom et au bénéfice du Propriétaire, sans que ce dernier n'ait à consulter la demande et à l'accepter expressément. Outre cette spécificité, le Propriétaire reste lié par toutes les obligations prévues dans les CGU.

### 2.2. Le Prix de Réservation

Le Prix de la Réservation s'entend comme celui relatif à la Location elle-même uniquement, à l'exclusion d'éventuels montants facturés au Locataire pour des évènements tels que le retour tardif de la Voiture, son rapatriement, des infractions au Code la route commises durant la Location, etc.

Il dépend de plusieurs facteurs tels que la durée de la Location et le coût de l'Assurance (qui dépend notamment de la catégorie de la Voiture) et comprend:

- **Les Revenus du Propriétaire:** les montants payés par le Locataire au Propriétaire;
- **La prime d'assurance spécifique à la Location** (en dehors d'un éventuel rachat de Franchise auquel le Locataire peut souscrire en plus) **et la prime d'assistance routière.** Des frais supplémentaires sont facturés aux Locataires qui sont âgés de moins de 26 ans en France et en Norvège (et aux éventuels conducteurs secondaires en France et en Norvège);
- **Les Frais de Service du Locataire:** ils sont appliqués à chaque Location et sont versés à Getaround. Leur montant varie en fonction de différents critères: si la Voiture est équipé d'un Boîtier Getaround Connect ou non, la durée de la Location, combien de temps en avance la Voiture a été réservée, si la Location a été prolongée ou non (sachant que des frais de prolongation s'appliqueront en cas de prolongation de la Location et de retour en retard), le Prix Journalier et le pays dans lequel la Location a lieu;
- **Le Kilométrage Inclus:** un nombre défini de kilomètres que le Locataire peut parcourir pendant la Location sans payer de frais supplémentaires. Le nombre dépend de la durée de la Location.

Si la Voiture est livrée au Locataire, ce dernier est informé au préalable des coûts associés à la livraison.

### 2.3. Les options supplémentaires

- ➔ Le Locataire peut acheter un Pack Kilométrique pour augmenter le Kilométrage Inclus. Le Pack Kilométrique correspond à un nombre prédéterminé et fixe de kilomètres (c'est-à-dire que son nombre ne peut être modifié) avec un prix fixé en fonction de la Voiture (catégorie, type et pays) et de la durée de la Location.

Le coût du Pack Kilométrique est indiqué lors de la réservation du Véhicule. Une partie du Pack Kilométrique payé par le Locataire pour chaque kilomètre effectivement parcouru est versée au Propriétaire comme suit:

		Catégorie "Eco"	Catégorie "Confort"	Catégorie "Premium"	Catégorie "Prestige"
Allemagne, Autriche, Belgique, Espagne, France	Toutes les Voitures, sauf les vans aménagés, minibus et utilitaires	0,15 €	0,18 €	0,23 €	0,41 €
	Vans aménagés, minibus, utilitaires	0,21€	0,23 €	0,25 €	/
Norvège	Toutes les Voitures, sauf les camping-cars, vans aménagés, minibus et utilitaires	2,35kr	2,78kr	3,55kr	3,55 kr
	Camping-cars, vans aménagés, minibus, utilitaires	3,20kr	3,64kr	3,97kr	3,97 kr

- ☞ Le Locataire peut ajouter un conducteur secondaire à tout moment à condition qu'il remplisse les mêmes conditions que le Locataire, sans frais additionnel (à l'exception de la prime d'assurance pour les conducteurs secondaires âgés de moins de 26 ans).

Pour être enregistrée en tant que conducteur secondaire, cette personne devra faire l'objet des mêmes vérifications que le Locataire. Toute personne qui ne remplit pas ces conditions ne sera pas enregistrée comme conducteur secondaire et ne sera donc pas autorisée à conduire la Voiture.

Si l'une des personnes souhaitant louer la Voiture est âgée de 26 ans ou moins en Norvège, ou de 25 ans ou moins dans les autres pays, cette personne doit être enregistrée en tant que conducteur principal afin de régler, lors de la Réservation, les frais supplémentaires mentionnés à l'article 12.1.2 des CGU.

## 2.4. Les compensations et ajustements applicables

Le Locataire et le Propriétaire doivent respecter un certain nombre de règles lors de la Location d'une Voiture via la Plateforme. Un manquement à l'une de ses règles peut entraîner la facturation de frais additionnels.

- Une restitution à une place non-convenu avec le Propriétaire peut entraîner pour le Locataire la facturation de frais de rapatriement (le montant dépend de la distance entre l'endroit demandé/convenu et l'adresse de restitution), de frais de stationnement et de mise en fourrière.
- Une restitution tardive de la Voiture entraîne la facturation de frais de restitution tardive (15€/150€ jusqu'à un maximum de 360€/3.600 kr dont 10€/100kr sont reversés au Propriétaire jusqu'à un maximum de 240€/2.400 kr), du Prix de Réservation additionnel pour la durée de Location supplémentaire et du coût de la Protection choisie (le cas échéant).
- Le coût du carburant/d'énergie n'étant pas inclus dans le Prix de Réservation, si le Locataire restitue la Voiture avec plus de carburant, il sera remboursé du surplus du carburant ajouté. S'il restitue la Voiture avec moins de carburant, il sera facturé du coût du carburant et des frais de remise à niveau du réservoir (pour le carburant: 0,90 € / 9kr par litre manquant dont 0,50 € / 5kr seront versés au Propriétaire et pour l'électrique: 3 € / 30 kr par 10 % d'énergie manquante dont 2 € / 20 kr seront versés au Propriétaire).
- Un dépassement du forfait kilométriques (c'est-à-dire la somme du Kilométrage Inclus et du Pack Kilométrique le cas échéant) entraîne la facturation des frais kilométriques additionnels selon un prix fixé par kilomètre additionnel parcouru indiqué sur le Contrat de Location et dans le parcours de Réservation.
- Une restitution de la Voiture avec des salissures non présentes au début de la Location entraîne la facturation d'une compensation dont le montant dépend du niveau et de la nature des salissures.
- Le Locataire se verra facturer toutes les contraventions et frais de stationnement commis/générés pendant sa Location. Au coût de la contravention/frais de stationnement s'ajouteront des frais pour leur gestion (15€/150 kr dont 10,50€/105 kr seront versés au Propriétaire).

- Le Locataire se verra facturer tous les coûts liés à l'utilisation des péages pendant sa Location. Si le Propriétaire a payé et que Getaround doit donc débiter le Locataire suite à la demande du Propriétaire, le Locataire se verra facturer des frais pour cette gestion correspondant à 10% des coûts totaux des péages débités.
- A défaut d'avoir branché la Voiture sur sa borne de recharge à sa restitution et de ne pas avoir signalé les difficultés rencontrées ou fourni des informations suffisantes décrivant les difficultés rencontrées, le Locataire sera facturé 20 € / 200 kr (dont 15 € / 150 kr seront versés au Propriétaire).

## 2.5. Les Revenus du Propriétaire

Les Revenus du Propriétaire sont les montants payés par le Locataire au Propriétaire, duquel sont déduits les Frais de Service du Propriétaire. Les Frais de Service du Propriétaire applicables à chaque Location sont indiqués dans la section "Prix" de la page de la Voiture concernée sur le Compte du Propriétaire.

Lorsque la Location est couverte par l'assurance Getaround Entrepreneur ou par l'assurance externe du Propriétaire, le Propriétaire reçoit également la prime d'assurance payée par le Locataire.

Le Propriétaire reçoit le montant payé par le Locataire pour la livraison de la Voiture (le cas échéant) duquel sont déduits les Frais de Service de Livraison de 10%.

## 2.6. Les prestataires de services de paiement

Getaround fait appel à des prestataires de services de paiement (Stripe pour tous les pays et également Paypal en Allemagne et en Autriche) pour encaisser les sommes collectées via la Plateforme.

### 2.6.1. Stripe

Toute création d'un Compte en qualité de Propriétaire entraîne la création automatique d'un compte de paiement sur le service Stripe Connect de Stripe, et ce afin de permettre à Getaround de procéder au paiement des sommes dues au Propriétaire (pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter [ce lien](#)).

Toute somme réglée sur la Plateforme par un moyen de paiement autre que Paypal, est transférée à, et conservée par, Stripe. Dès qu'une somme est due à un Utilisateur (fin de Location, annulation...), Getaround émet un ordre de virement à Stripe pour que ce dernier puisse transférer la somme due directement sur le compte aux coordonnées bancaires indiquées par l'Utilisateur dans son Compte.

Conformément aux obligations de vigilance à l'égard de la clientèle imposée à Stripe par le Code monétaire et financier, Getaround vérifiera l'identité du Propriétaire lorsque ce dernier a accumulé un revenu de 1.000€/10.000 kr en louant des Voitures. A cet effet, le Propriétaire devra communiquer à Getaround, dans les plus brefs délais:

- Une copie valide de ses documents d'identité ;
- Un justificatif de domicile datant de moins de 3 mois ;
- Une copie du certificat d'immatriculation de la (des) Voiture(s) (sauf en Norvège).

Les paiements à destination du Propriétaire et l'Annonce de ses Voitures sont suspendus tant que la vérification d'identité n'a pas abouti.

## 2.6.2. Paypal

Toute somme réglée sur la Plateforme via Paypal est conservée sur un compte bancaire dédié ouvert par Getaround. Dès que cette somme est due à un Utilisateur (fin de location, annulation...), une demande de virement est émise depuis ce compte bancaire vers le compte bancaire indiqué par l'Utilisateur dans son Compte.

## 2.7. L'Assurance, la Protection et l'Assistance Routière

- ➔ Les Locations effectuées sur la Plateforme incluent la souscription par les Utilisateurs à une Assurance.

L'Assurance couvrant la Location peut être soit celle sélectionnée par Getaround (AXA en France, Allianz en Allemagne, Autriche, Belgique et Espagne, ou If en Norvège), soit une assurance tierce souscrite par le Propriétaire. Dans ce dernier cas, la couverture d'assurance doit être au moins équivalente à celle proposée par les partenaires d'assurance de Getaround. Le Locataire peut vérifier si la Voiture est couverte par l'Assurance sélectionnée par Getaround en consultant la section relative à l'Assurance dans l'Annonce.

Cette Assurance, effective pendant la seule durée de la Location, permet au Propriétaire de couvrir d'éventuels dommages causés à la Voiture durant ladite Location sous réserve du respect des CGU et des conditions d'assurance (que le dommage soit causé par le Locataire ou par un tiers, ou qu'il s'agisse d'un incendie ou de vol).

- ➔ Getaround permet aux Locataires de souscrire à trois niveaux de Protection (Limitée, Essentielle ou Premium).

La Protection Essentielle ou Premium sont des options payantes permettant au Locataire de diminuer la somme laissée à sa charge (à l'exclusion du vol).

- ➔ La Protection Essentielle ou Premium est remboursable jusqu'au quatorzième jour suivant la souscription de l'option par le Locataire et avant le début de la Location. Une fois la Location commencée, aucun remboursement n'est possible.
- ➔ La Protection Essentielle ou Premium n'est pas disponible dans les situations suivantes:
  - Dans les cas où des situations spécifiques augmentent le risque pour la Location concernée (comme l'âge du Locataire, son historique de Location sur la Plateforme ou la catégorie de la Voiture) ;
  - Si la Voiture est couverte par une assurance externe et non par le contrat d'Assurance, en Espagne et en Autriche.

- ➔ L'Assistance Routière est disponible pour les Locataires qui louent une Voiture via Getaround.

Dans tous les pays, sauf en Norvège, l'Assistance Routière:

- (i) organise la réparation de la Voiture sur le bord de la route ou son remorquage jusqu'au garage le plus proche;
- (ii) organise le transport du Locataire et de ses passagers jusqu'à leur domicile ou la poursuite de leur voyage en un seul lieu;

- (iii) fournit une voiture de remplacement uniquement lorsque le Locataire a pris une option de Protection;
- (iv) prend en charge les frais engagés par le Propriétaire pour se rendre au garage où la Voiture a été prise en charge.

En Norvège, l'Assistance Routière :

- (i) organise la réparation sur le bord de la route de la Voiture ou son remorquage jusqu'au garage le plus proche et;
- (ii) fournit une voiture de remplacement.

Si aucune voiture de remplacement n'est disponible, le Locataire devra organiser lui-même son trajet et transmettre les reçus originaux à Getaround pour être remboursé des coûts engagés.

Seules les dépenses raisonnables permettant d'atteindre une destination seront prises en charge par l'Assurance, en prenant en compte la distance entre le lieu de l'accident/panne et la destination.

L'Assurance/l'Assistance Routière et/ou Getaround se réserve également le droit de contester la destination choisie et les moyens utilisés pour s'y rendre si ceux-ci apparaissent comme étant déraisonnables sur le plan pratique et/ou économique.

En cas de panne, le Propriétaire autorise Getaround et l'Assistance Routière à réparer la Voiture jusqu'à €200/3.000 kr afin que le Locataire puisse poursuivre sa Location. Ces frais sont facturés au Propriétaire, à moins qu'il ne soit prouvé que la panne est due à une mauvaise utilisation de la Voiture par le Locataire. Les réparations peuvent notamment être (sans que cette liste soit exhaustive) un changement de batterie, la réparation d'une crevaison d'un pneu, le remplacement d'un pneu, le remplacement d'un feu, le remplissage d'huile ou d'un autre liquide (comme AdBlue®) ou d'autres réparations ou remplacements de pièces détachées qui pourraient être effectués en moins d'une heure sur place ou dans l'atelier du prestataire de l'Assistance Routière.

Le détail des conditions de l'Assurance, des différentes Protections et de l'Assistance Routière est accessible [ici](#).

## 2.8. Suspension du Compte d'un Utilisateur

Toute infraction pénale, fraude commise ou tentative de fraude (ex : usurpation d'identité, fourniture de fausses informations, détournement de carte bancaire, vol de Voiture, Location en dehors de la Plateforme suite à une prise de contact via Getaround, etc.), peut entraîner l'exclusion de l'Utilisateur, sans préjudice du droit pour Getaround d'engager toutes les poursuites nécessaires à l'encontre de cet Utilisateur.

Un Utilisateur peut également être exclu temporairement ou définitivement si son Compte contient des informations similaires ou identiques à celles d'un Utilisateur exclu (par exemple, dans le cas d'une adresse IP identique à celle d'un Utilisateur exclu pour fraude).

Getaround se réserve le droit de supprimer temporairement ou définitivement l'accès au Service, soit avec effet immédiat en raison de la gravité et/ou de la répétition de l'événement, soit après l'envoi d'avertissements ou de mises en demeure restés sans effet, pour les Utilisateurs qui ne respecteraient pas les règles ou obligations définies dans les CGU en ce qui concerne :

- les conditions d'éligibilité applicables à l'Utilisateur,
- le contenu de l'Annonce,

- l'entretien de la Voiture ou son stationnement,
  - l'Assurance,
  - le paiement des sommes dues (y compris le Prix de Location, les abonnements, les ajustements, les compensations et les pénalités),
  - la conduite de la Voiture par une personne autorisée,
- ainsi qu'en cas de :
- comportement agressif, inapproprié, irrespectueux ou abusif à l'égard d'un Utilisateur, de Getaround et/ou de ses employés. En particulier, tout commentaire menaçant, agressif, raciste, xénophobe, révisionniste, incitant à la haine raciale, appelant à la violence, ainsi que les messages obscènes,
  - Tout ou partie des actions suivantes de manière excessive, abusive et/ou répétée :
    - annulations (notamment si le Propriétaire annule une Location en raison d'une quelconque discrimination fondée sur la race, l'orientation sexuelle, l'origine, etc. du Locataire, que le Propriétaire a exprimée à l'égard du Locataire);
    - contraventions de stationnement/conduite;
    - dommages au Véhicule,
    - restitution tardive ;
    - restitution du Voiture loin de son adresse de restitution;
    - restitution du Voiture avec des salissures;
  - violation d'un accord avec le Locataire et/ou Getaround,
  - proposition d'un service autre que ceux strictement liés à la Location (tel qu'un chauffeur),
  - imposition des règles par le Propriétaire lui-même au Locataire qui contreviendraient à celles de Getaround;
  - violation des [conditions du programme de parrainage](#).

Si l'accès d'un Utilisateur aux Services est suspendu, ou si cet Utilisateur est exclu de la Plateforme, les Locations programmées sont annulées. L'Utilisateur défaillant se verra facturer les frais d'annulation correspondants, le cas échéant, et Getaround se réserve le droit de ne pas le payer pour le montant restant dû pour ses Locations, à titre de compensation. Les Utilisateurs exclus ne sont plus en mesure de louer une Voiture ou de publier une Annonce sur le Site/Application pendant la durée de l'exclusion. Les conditions relatives au traitement des données personnelles en cas d'exclusion sont énoncées dans notre [Politique de confidentialité](#).

### 3. Evaluations des Utilisateurs



#### 3.1. Système d'évaluation des Locations

Suite à la restitution de la Voiture ou en cas d'annulation d'une Location (sauf si elle est attribuable au Locataire ou à Getaround), chaque Utilisateur est invité soit par e-mail ou soit lors de sa prochaine connexion sur la Plateforme, à s'évaluer réciproquement via l'Application ou le Site.

Chacun dispose de quatorze (14) jours à compter de la fin de la Location pour écrire son évaluation. A l'issue de ce délai, les Utilisateurs ne seront plus en mesure d'évaluer la Location effectuée (ou la Réservation en cas d'annulation).

Le Propriétaire évalue la Location de la manière suivante:

- Attribue une note au Locataire comprise entre 1 et 5;
- Rédige un commentaire public général sur la Location effectuée par le Locataire.

Le Locataire évalue la Location de la manière suivante:

- Attribue une note au Propriétaire comprise entre 1 et 5;
- Attribue une note à la Voiture louée comprise entre 1 et 5;
- Rédige un commentaire public général sur la Location;
- Rédige un commentaire privé à l'attention du Propriétaire. Ce commentaire aide le Propriétaire à garantir un service de qualité, il est optionnel, il n'est pas pris en compte dans le calcul de la note et n'est pas publié sur la Plateforme.

L'ensemble des notes attribuées aux Utilisateurs ou aux Voitures est compilé pour former une note moyenne sur 5.

L'ensemble de ces évaluations est publié sur la Plateforme dès que les deux Utilisateurs ont rempli l'évaluation ou, le cas échéant, à l'expiration du délai pour rédiger l'évaluation lorsqu'un seul des deux Utilisateurs a évalué la Location. Ces évaluations sont classées par ordre chronologique de la plus récente à la plus ancienne.

Seul le Locataire dispose également de la possibilité de :

- Signaler si la Voiture présentait des défaillances et le cas échéant préciser si elles concernent (la liste suivante étant purement illustrative et non exhaustive) le moteur, le freinage, l'alimentation électrique, la direction, l'extérieur du Voiture ou la visibilité;
- Laisser un commentaire privé sur la défaillance signalée uniquement à l'attention de Getaround.

Un email automatique est envoyé au Propriétaire si le Locataire signale dans son évaluation une défaillance concernant le nettoyage, les horaires, le comportement du Propriétaire, l'annulation ou encore l'état de la Voiture. L'email comporte des informations sur la défaillance signalée par le Locataire et des conseils pour y remédier. En fonction de la gravité du problème signalé et sous réserve qu'il soit justifié, l'Annonce est susceptible d'être désactivée temporairement ou définitivement ([article 1.4](#)).

Chaque Utilisateur cède, à titre gratuit et exclusif, tous les droits de reproduction, de représentation, de traduction, d'utilisation, d'exploitation, d'adaptation et de distribution des évaluations qu'il soumet sur la Plateforme.

## 3.2. Les Critères de Publication

Chaque Utilisateur s'engage à ce que l'évaluation de leur Location (les "Critère de Publication"):

- concerne une Location qu'il a effectuée, ou qu'il a demandée et qui a été annulée. Les Locataires ne pourront pas laisser une évaluation sur une Location qui a été annulée de leur fait ou par Getaround;
- ne contienne aucune informations qui viole les droits d'une personne, y compris la vie privée ou les droits de propriété intellectuelle;
- ne contienne aucun propos incompréhensible, vulgaire, obscène, menaçant, diffamatoire, injurieux, harcelant et/ou autrement inapproprié envers quiconque, et notamment envers Getaround ou l'Utilisateur évalué;
- ne contienne aucune référence à des sites web, des liens hypertextes, des URL, des e-mail ou des numéros de téléphone, y compris ceux de l'un des Utilisateurs;

- ne contienne aucun avis, image ou URL faisant référence à des sites Web proposant un contenu discriminatoire, ou faisant la promotion (ou pouvant être considéré comme faisant la promotion) d'activités illégales ou nuisibles;
- ne contienne aucune information qui serait erronée ou prêterait à confusion.

L'Utilisateur s'engage également à ne pas être en situation de conflits d'intérêt avec Getaround ou l'Utilisateur sur lequel porte l'évaluation, ni avoir reçu de contrepartie de la part de Getaround, d'un des Utilisateurs ou d'un tiers, pour l'inciter à évaluer la Location.

### **3.3. Modération des évaluations**

L'Utilisateur pourra être contacté par Getaround afin de vérifier la véracité de son évaluation.

Seuls les commentaires sont susceptibles d'être modérés par Getaround et non les notes attribuées aux Utilisateurs et aux Voitures.

Les évaluations dont les notes sont comprises entre 4 et 5 inclus ne font pas l'objet d'une modération systématique et a priori. Elles sont immédiatement publiées sur la Plateforme à l'issue du délai pour évaluer la Location. Cependant, Getaround se réserve le droit de modérer ces évaluations a posteriori si elle détectait, ou si quiconque lui signalait, un manquement aux Critères de Publication.

Les évaluations dont les notes sont comprises entre 0 et 3 inclus sont systématiquement modérées par Getaround avant leur publication sur la Plateforme.

En cas de refus de publication d'une évaluation, Getaround en informe son auteur par e-mail avec le motif de son refus.

Chaque Utilisateur a la possibilité de signaler à Getaround une évaluation laissée à son encontre et/ou sur sa Voiture et qu'il considérerait comme non conforme aux Critères de Publication sous réserve d'en justifier les motifs. Getaround étudiera le bien fondé de son signalement et indiquera à l'Utilisateur concerné s'il estime que l'évaluation doit être conservée ou supprimée.

Chaque Utilisateur peut également exercer son droit de réponse s'il souhaite apporter des explications sur l'évaluation laissée par l'un des Utilisateurs. Si les arguments apportés sont pertinents et conformes aux Critères de Publication, et sous réserve que la réponse rédigée par l'Utilisateur ne soit pas plus longue que deux (2) lignes (soit l'équivalent de 180 caractères), Getaround publiera la réponse de l'Utilisateur à la suite de l'évaluation, précédée de la mention "Droit de réponse Locataire/Propriétaire".

### **3.4. Visibilité des évaluations sur la Plateforme**

L'évaluation de chaque Utilisateur (note et commentaires le concernant) apparaît sur son profil.

Sur la page d'Annonce de chaque Voiture apparaît:

- La note attribuée à ladite Voiture;
- La note attribuée au Propriétaire; et
- Les évaluations concernant la Voiture et/ou le Propriétaire.

## 4. LES MODALITES DE REGLEMENT DES LITIGES



En cas de litige concernant l'interprétation ou l'exécution des CGU, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable.

Si après discussion avec Getaround, aucune solution amiable n'a été trouvée, tout Utilisateur ayant la qualité de consommateur au sens du Code de la consommation français peut soumettre toute réclamation relative à la Plateforme aux organismes de médiation suivants :

- Si l'Utilisateur réside dans un pays membre de l'Union européenne, il peut déposer une plainte sur la plateforme de résolution des litiges mise en place par la Commission européenne disponible [ici](#). La Commission européenne transmettra alors sa plainte aux médiateurs nationaux compétents ;
- Si l'Utilisateur réside en Norvège, il peut déposer une plainte par l'intermédiaire de [Forbruker Europa](#).
- Si l'Utilisateur réside en France, conformément aux [articles L.616-1 et R.616-1](#) du Code de la consommation, il peut introduire une réclamation auprès de Médiation Consommation Développement (organisme de médiation sélectionnée par Getaround) directement sur son [site internet](#) ou par courrier en écrivant à MEDIATION CONSOMMATION DEVELOPPEMENT - Centre d'Affaires Stéphanois - Immeuble l'Horizon – Esplanade de France - 3 rue J. Constant Milleret, 42000 Saint-Etienne

Pour tous les Utilisateurs professionnels, lorsqu'aucune solution amiable n'a été trouvée après discussion avec Getaround, ils peuvent soumettre toute réclamation relative à la Plateforme aux organismes de médiation suivants :

- Les Utilisateurs professionnels résidant en France peuvent déposer une plainte auprès du Médiateur des entreprises [ici](#). Le Médiateur des entreprises désignera un médiateur pour traiter leur plainte.
- Pour tous les autres Utilisateurs professionnels, ils peuvent déposer une plainte auprès du Centre pour le règlement efficace des différends ("CEDR") [ici](#). Le CEDR désignera un médiateur pour traiter leur plainte.

Tout litige avec un Utilisateur qui ne peut être résolu à l'amiable sera porté devant le tribunal compétent du lieu de la conclusion du contrat ou de la survenance du dommage.