

GUIDE UTILISATEUR



SOMMAIRE

Bienvenue !.....	1
Réserver.....	2
1. Rechercher.....	2
2. Confirmer la réservation.....	4
3. Réservations récurrentes	6
Démarrer	8
Pendant votre location	11
Fin de location	12
Faire le plein	14
Gérer votre contrat	16
Stationnement.....	18
En cas de panne ou d'accident	18

Bienvenue !

Ce livret vous guidera dans les différentes étapes de votre location, et répondra aux questions que vous pourriez vous poser.

Important :



Je fais l'état des lieux et signale tout nouveau dégât.



S'il y a un arceau pour réserver la place de stationnement, je le relève.



Si besoin, je prolonge ma réservation via l'appli mobile.



Je ramène la voiture avec au moins 1/4 du réservoir rempli.



Je rends la voiture dans l'état où je l'ai trouvée et je veille à ne rien y oublier.

Réserver

Téléchargez l'application mobile « l'autopartage Citiz » sur votre store ou rendez-vous sur le site <https://portail.citiz.fr/webapp>



sur votre store ou rendez-vous

Connectez-vous à l'aide des **identifiants** choisis lors de votre inscription.

Mot de passe oublié ? Cliquez sur le lien prévu à cet effet pour réinitialiser votre mot de passe.

1. Rechercher

Si vous souhaitez partir immédiatement et voir les véhicules disponibles autour de vous, cliquez sur **3,2,1... Partez !**

Si vous souhaitez rechercher plus précisément, renseignez vos différents critères :

- les dates et heures ;
- le lieu : un lieu/station favoris, une adresse ou une station ;
- le conducteur si plusieurs inscrits sur votre contrat.

Choisissez le mode d'affichage des résultats : en liste, sur la carte, ou en planning (version web uniquement pour ce dernier).

Cliquez sur **Rechercher**.

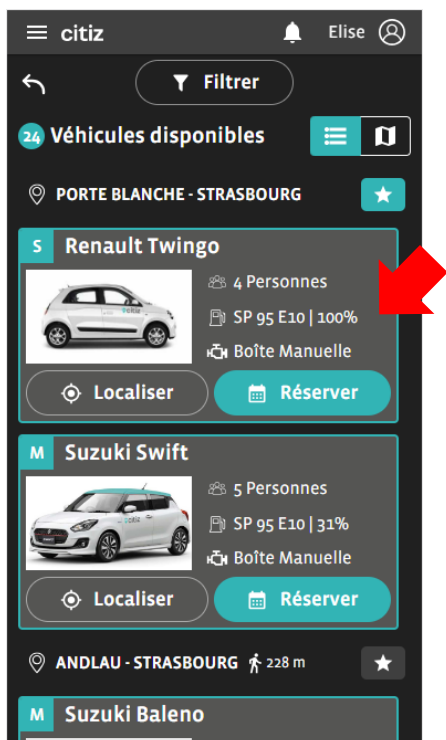
The screenshot shows the 'Faire une réservation' (Make a reservation) screen in the Citiz mobile app. The interface is dark-themed with teal accents. At the top, there's a navigation bar with the Citiz logo, a notification bell, and the user's name 'Elise' next to a profile icon. The main title is 'Faire une réservation'. Below it, there are several sections for inputting reservation details:

- Quand ? *** (When? *): This section contains two rows. The first row is for the start time, with 'Du' (From) and a date/time selector set to '20/02/2024' at '12:00'. The second row is for the end time, with 'Au' (To) and a date/time selector set to '20/02/2024' at '15:00'.
- Où ? *** (Where? *): This section has three tabs: 'Favoris' (Favorites), 'Adresse' (Address), and 'Station' (Station). The 'Favoris' tab is selected. Below the tabs is a dropdown menu showing 'Porte Blanche - Strasbourg'.
- Qui ? *** (Who? *): This section has a dropdown menu showing 'Elise'.
- Afficher en *** (Display as *): This section has two tabs: 'Liste' (List) and 'Carte' (Map). The 'Liste' tab is selected.

At the bottom of the form, there is a note: 'Les champs marqués d'une * sont obligatoires' (Fields marked with an * are mandatory). Below this note is a large teal button labeled 'Rechercher' (Search). At the very bottom of the screen, there is a red banner with the text '3, 2, 1... Partez !' (3, 2, 1... Go!).

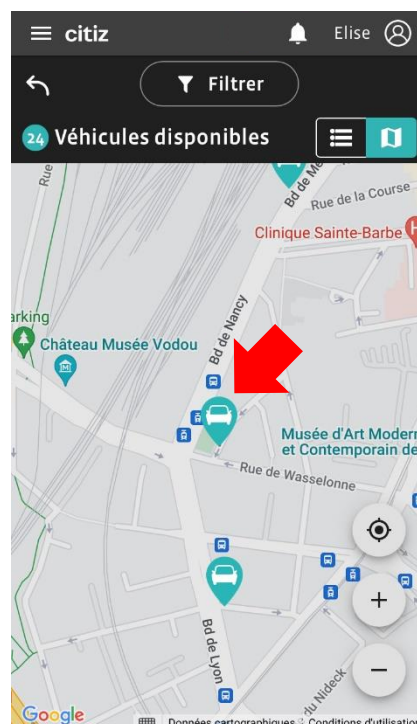
Affichage en liste

Dans la liste, choisissez un véhicule disponible :

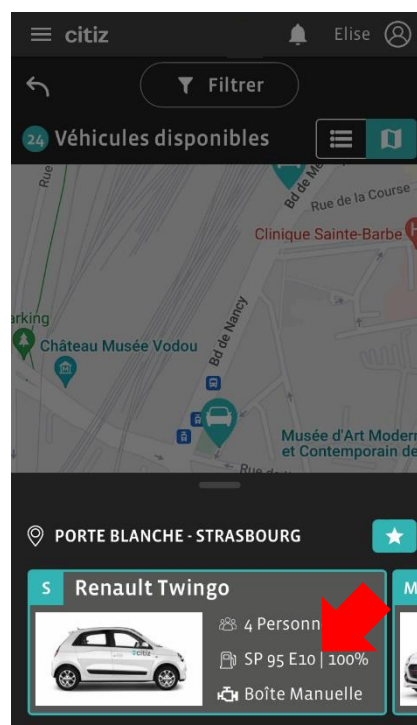


Affichage carte

Sur la carte, cliquez sur une station :



et choisissez un véhicule disponible :



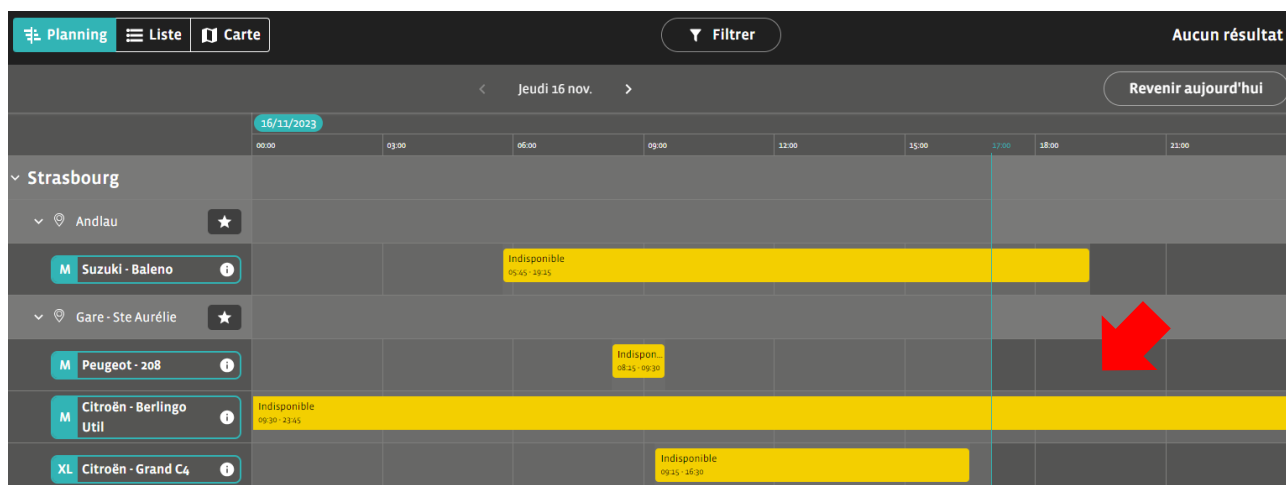
À tout moment, vous pouvez changer d'affichage liste/ carte en cliquant sur l'icone



Affichage du planning

Sur le site internet, la réservation est possible via la vue planning.

Vous pouvez visualiser la disponibilité des véhicules sur plusieurs jours et plusieurs stations en fonction des critères de recherche que vous avez saisis.



Pour faire une réservation, double-cliquez ou cliquer-glissez dans la zone souhaitée.

2. Confirmer la réservation

Une fois le véhicule sélectionné, renseignez une estimation de kilomètres que vous allez parcourir. Le **montant prévisionnel** de votre location est calculé, une empreinte du montant correspondant sera effectuée sur votre carte bancaire pour valider la location.

L'encaissement aura lieu à l'issue de votre location, selon l'usage réellement effectué.

Si votre location excède 5 jours, le montant prévisionnel sera débité. A l'issue de votre location, l'éventuelle différence sera remboursée ou débitée en sus.

Certifiez que le conducteur est détenteur d'un **permis B valide**, puis confirmez votre réservation en cliquant sur **Réserver**.

Confirmer ma réservation

Porte Blanche
Strasbourg

S Renault Twingo

Dates
Du 16/11/2023 à 17:00
Au 16/11/2023 à 19:30

Disponibilités

Estimation

Conducteur
Elise
 Je certifie être détenteur d'un permis de conduire B valide

Commentaire

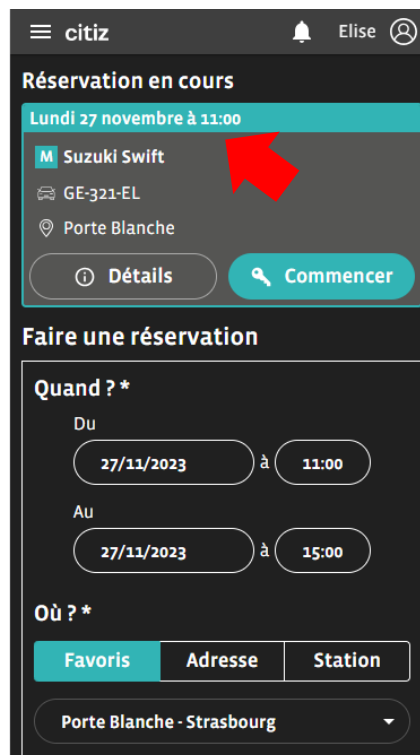
Assistance

Réserver

Le détail de votre réservation apparaît sur la page d'accueil de votre espace :



En bas de l'écran d'accueil




En haut de l'écran d'accueil, 1/4h avant la réservation

Vous pouvez :

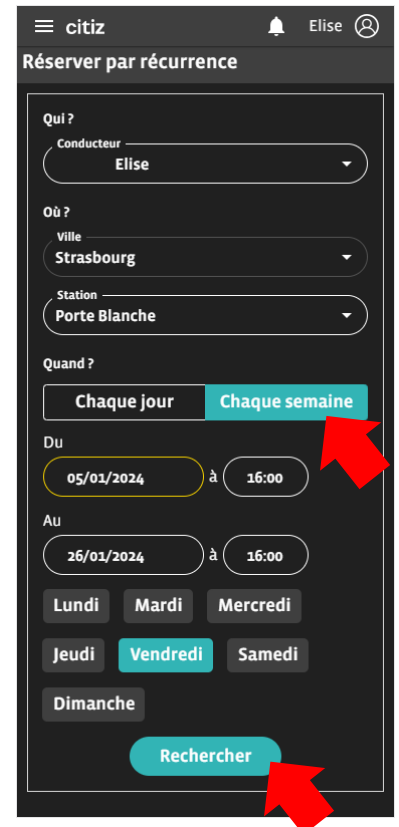
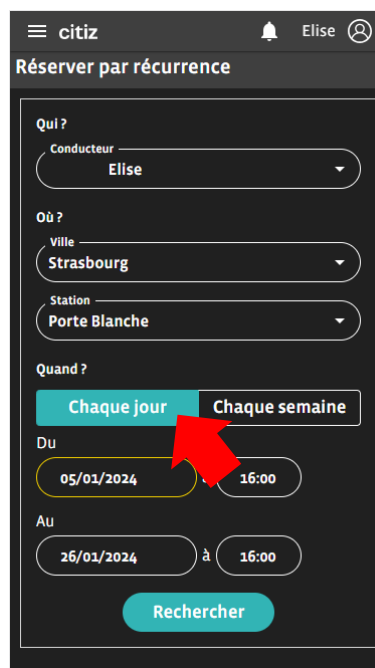
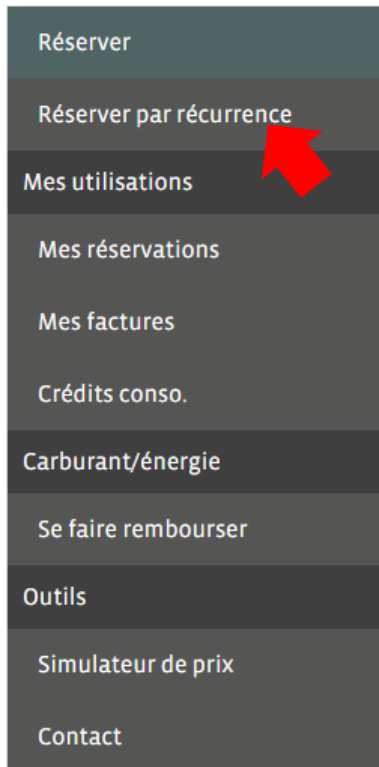
- modifier votre réservation en cliquant sur **Modifier**. La modification est gratuite jusqu'à 2h avant, puis 50% du coût horaire.
- ou annuler votre réservation en cliquant sur **Détails**. Pour les annulations de réservations longues durées, voir Conditions Générales de Location.

3. Réservations récurrentes

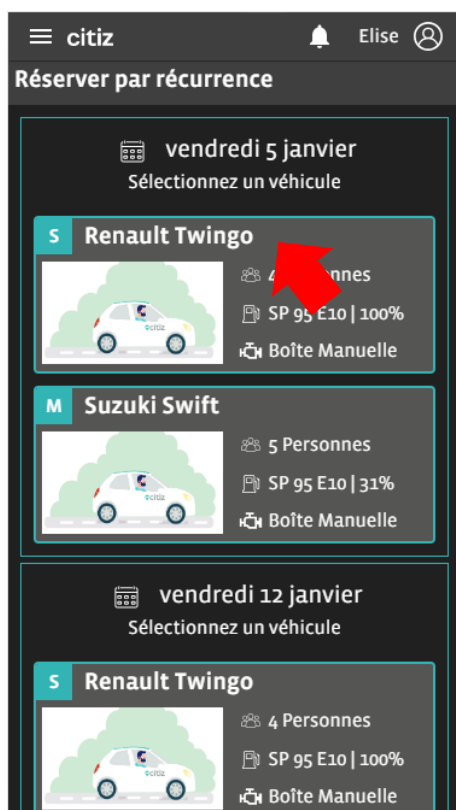
Il vous est possible de faire des réservations récurrentes sur des jours et créneaux horaires pour les 3 prochains mois.

Ouvrez le menu  en haut à gauche et cliquez sur **Réserver par récurrence**.

Choisissez le conducteur, le lieu (ville, station) et les jours et dates de vos réservations. Cliquez sur **Rechercher**.



Sélectionnez pour chaque créneau le véhicule parmi la liste proposée :



Cliquez sur **Confirmer** : vos réservations sont enregistrées.



Démarrer

L'état des lieux est obligatoire, au début et à la fin de chaque location.

Un dégât non signalé avant de démarrer engage votre responsabilité.

L'état des lieux se fait à l'aide de l'application mobile « l'autopartage Citiz » 

Si vous n'avez pas accès à l'application, vous pouvez déclarer un nouveau dégât en appelant le numéro de l'assistance avec votre téléphone :

09 70 82 11 11

Service gratuit
+ prix appel

Aidez-vous des pastilles **Vu par Citiz** : s'il y en a une dans l'application et/ou sur le véhicule à proximité du dégât, celui-ci est déjà connu et ce n'est pas la peine de le signaler.

AVEC L'APPLICATION MOBILE :

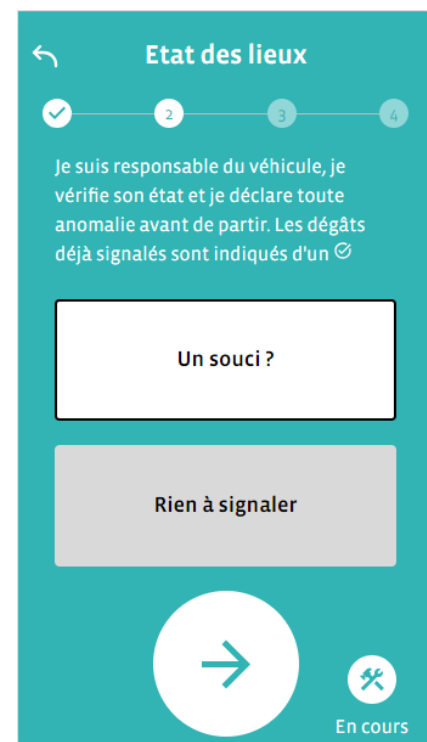
Cliquez sur **Commencer** dans la fenêtre de votre réservation



Appuyez longement sur le cadenas pour ouvrir les portes du véhicule



Vous pouvez **signaler un souci** (anomalie ou dégât) si besoin, ou cliquer sur **Rien à signaler**.



Sélectionnez le côté du véhicule concerné par un dégât, puis cochez le dégât sur le schéma ; il apparaît d'une croix jaune.
Vous pouvez également signaler une anomalie (télécommande arceau manquante...)

Un souci ?

1 2 3 4

Avant

Je place une croix à l'emplacement du dommage constaté. Les dégâts déjà signalés sont indiqués.

Vu par Citiz X En cours X Nouveau

En cours

Détaillez le type de dommage et le niveau de gravité.

Type de dégât

1 2 3 4

Enfoncement

< 2cm

Entre 2 et 10cm

> 10cm

Vous pouvez ajouter une photo.

Une photo ?

1 2 3 4

Je complète ma déclaration avec une photo du véhicule

En cours

Vous pouvez ajouter un commentaire.

Une précision ?

1 2 3 4

Capot enfoncé

Visualisation du récapitulatif de votre déclaration.

Récapitulatif

1 2 3 4

Enfoncement - Avant

Mon commentaire

Capot enfoncé

Vous pouvez déclarer un autre souci ou continuer en cliquant sur **Rien d'autre à déclarer**.

Etat des lieux

1 2 3 4

Je suis responsable du véhicule, je vérifie son état et je déclare toute anomalie avant de partir. Les dégâts déjà signalés sont indiqués d'un ☺

Un autre souci ?

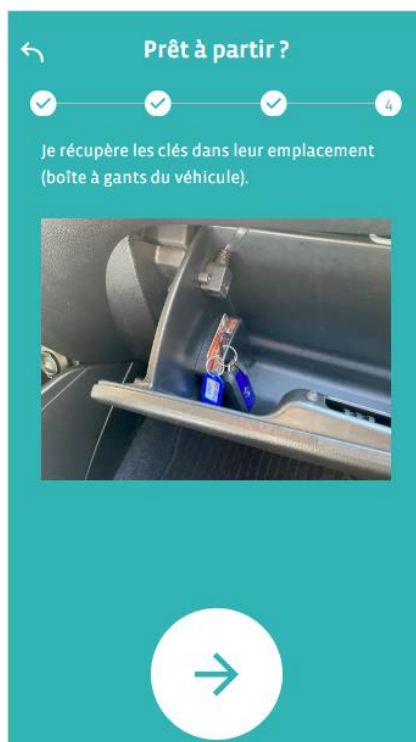
Rien d'autre à déclarer

En cours

Évaluez la **propreté du véhicule**. Si le véhicule est sale, vous pouvez ajouter une photo et/ou un commentaire.



Prenez les clés dans le rangement dans la boîte à gants (voir détail ci-dessous) et cliquez sur suivant.



Vous pouvez démarrer votre trajet !



La clé est accrochée dans le rangement prévu à cet effet dans la boîte à gants (boitier noir) :



- **Clés accrochées à un porte-clés (pastille)** à prendre et remettre dans le rangement de la boîte à gants en début et fin de location
- Emplacement de la **carte carburant**

Pendant votre location

Gardez les clés du véhicule avec vous pendant vos arrêts et verrouillez-le avec celles-ci, comme un véhicule normal.

En cas de besoin, appeler votre agence ou l'assistance avec votre téléphone au numéro habituel.

Vous pouvez déclarer un dégât à tout moment au cours de l'utilisation en cliquant sur **Détails** dans la fenêtre de votre réservation en cours.

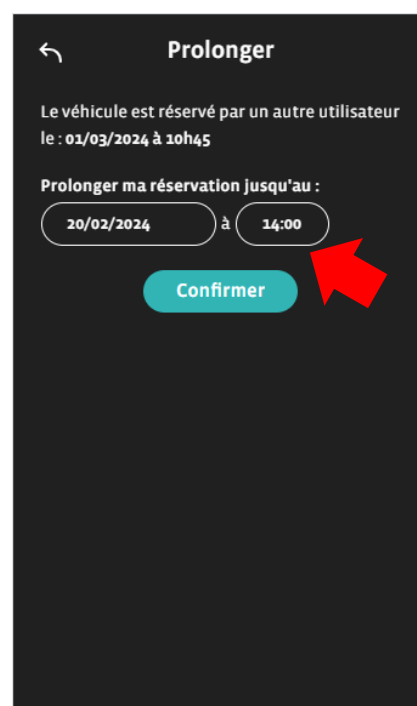
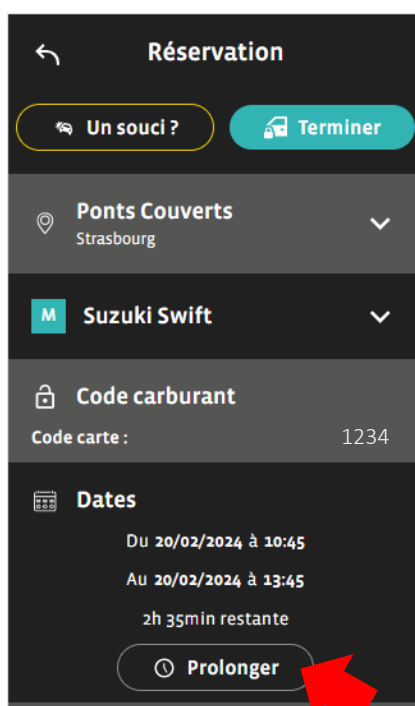
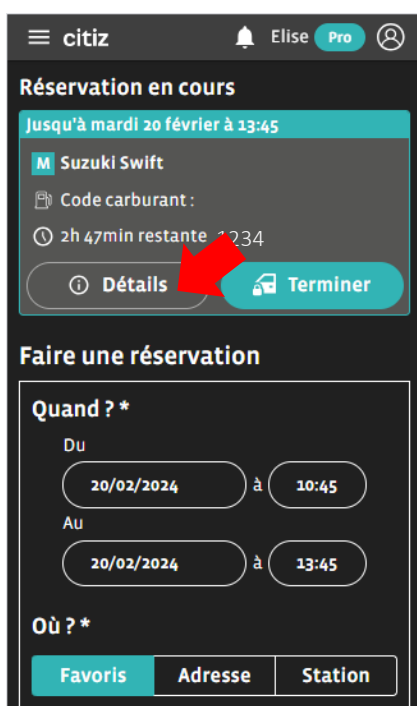
Besoin de prolonger ?

Utilisez votre application mobile ou le site internet pour modifier votre réservation. Si vous n'avez pas accès à votre espace personnel, appelez l'assistance.

Cliquez sur **Détails** dans la fenêtre de votre réservation.

Cliquez sur **Prolonger**.

Choisissez la durée de votre prolongation et cliquez sur **Confirmer**.



Si la prolongation est refusée, il faudra rendre le véhicule à l'heure prévue car cela signifie qu'un autre utilisateur l'a réservé après vous.

Fin de location

Réalisez un **état des lieux en fin de location** afin de signaler tout dégât éventuel via l'application mobile ou en appelant l'assistance avec votre téléphone.

Votre responsabilité est engagée pour tout dégât non signalé.

Dans l'application mobile, cliquez sur **Terminer** :



Remettez les clés dans le rangement prévu à cet effet dans la boîte à gants, en insérant la pastille grise dans la fente prévue à cet effet. Fermez la boîte à gants.

Pensez à vérifier :

- Autoradio, plafonnier et feux éteints (tous les véhicules ne sont pas automatisés)
- Véhicules automatiques en position P
- Carte carburant rangée dans son emplacement dans la boîte à gants

Démarrez l'état des lieux comme en début de location : déclarez un dégât si besoin (voir détails p. 9).

Récupérez tous vos effets personnels, sortez du véhicule puis fermez le véhicule à l'aide de votre badge ou de l'appli mobile en appuyant longuement sur le cadenas :



Vérifiez côté conducteur que le véhicule s'est bien fermé. En cas de problème de verrouillage, appelez l'assistance.

Faire le plein

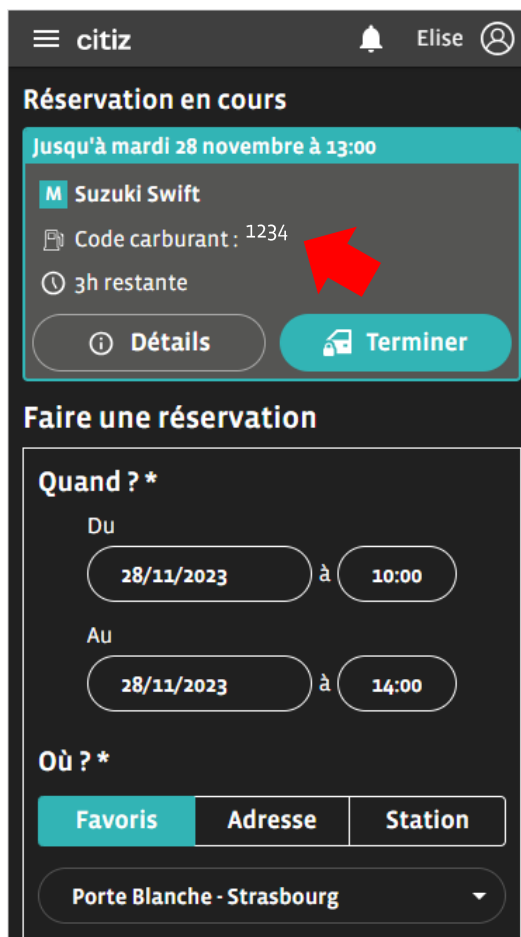
Le carburant est inclus dans le prix de votre location.

Chaque utilisateur s'engage à rendre le véhicule avec **au moins 1/4 du plein**, afin de ne pas pénaliser l'utilisateur suivant.

Dans le cas contraire, des pénalités seront appliquées conformément aux Conditions Générales de Location.

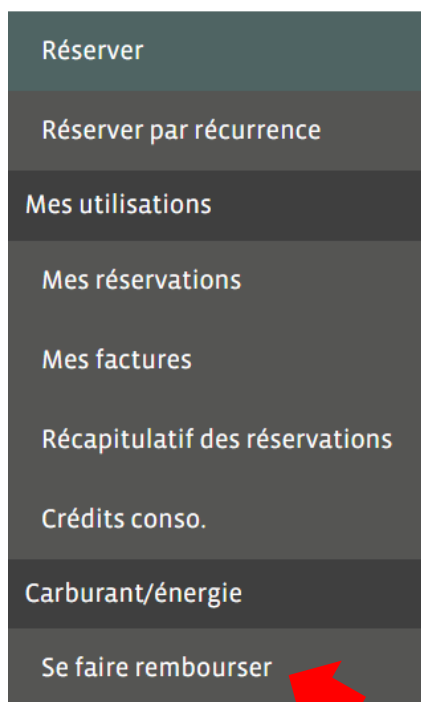
Une **carte carburant** du réseau partenaire est disponible dans le rangement prévu à cet effet dans la boîte à gants et vous permettra de faire le plein sans avancer d'argent.

Le code de la carte carburant est disponible en ligne dans votre espace réservation sur la fenêtre de votre réservation en cours (hors code personnel dans certaines villes, voir détails auprès de votre agence).



The screenshot shows the Citiz mobile application interface. At the top, there is a navigation bar with the Citiz logo, a notification bell, the user name 'Elise', and a profile icon. Below this, the 'Réservation en cours' (Reservation in progress) section is highlighted with a teal header. It displays the reservation end date and time: 'Jusqu'à mardi 28 novembre à 13:00'. The vehicle is identified as 'Suzuki Swift'. A red arrow points to the 'Code carburant : 1234' (Fuel card code: 1234). Other details include '3h restante' (3h remaining) and two buttons: 'Détails' (Details) and 'Terminer' (End). Below this, the 'Faire une réservation' (Make a reservation) section is visible. It has a sub-header 'Quand ? *' (When? *) and two rows for date and time selection. The first row is for 'Du' (From) with date '28/11/2023' and time '10:00'. The second row is for 'Au' (To) with date '28/11/2023' and time '14:00'. Below this is the 'Où ? *' (Where? *) section with three tabs: 'Favoris' (Favorites), 'Adresse' (Address), and 'Station' (Station). The 'Station' tab is selected, and a dropdown menu shows 'Porte Blanche - Strasbourg'.

En cas d'impossibilité d'utilisation de la carte carburant, il faudra avancer les frais par vos propres moyens et transmettre le ticket avec la mention du carburant pour remboursement.



Pour ce faire, dans le menu  en haut à gauche, cliquez sur [Se faire rembourser](#) puis [Créer une demande](#).

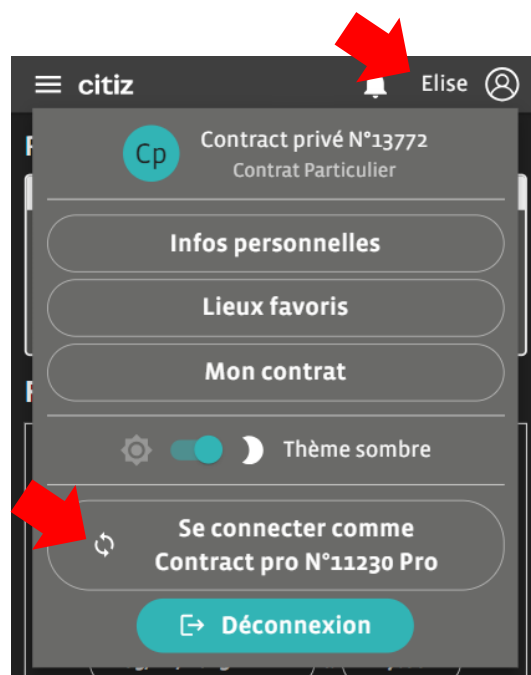
Renseignez les différentes informations (date, heure, montant) et n'oubliez pas de joindre une **photo de votre ticket avec TVA** avant de valider avec le bouton [Confirmer](#). Votre demande est enregistrée.

Le formulaire est intitulé 'Demande de remboursement énergie'. Il contient les champs suivants : 'Réservation du' avec des sous-champs pour la date '05/12/2023' et l'heure '12:45'; 'Montant' avec la valeur '65' et le symbole '€'; 'Origine' avec la valeur 'France' et une flèche de sélection; 'Photo de la facture' avec le nom de fichier 'ticket carburant.jpg' et un bouton de suppression. En bas, il y a deux boutons : 'Annuler' et 'Confirmer'. Une flèche rouge pointe vers le bouton 'Confirmer'. Une note en italique indique : 'Facture avec TVA, ne pas mettre le ticket de la carte bancaire'.

Gérer votre contrat

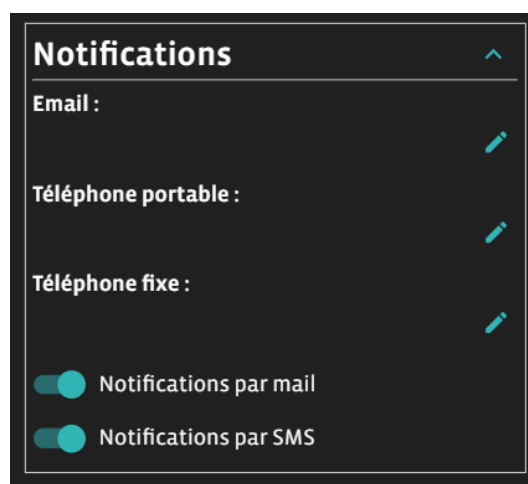
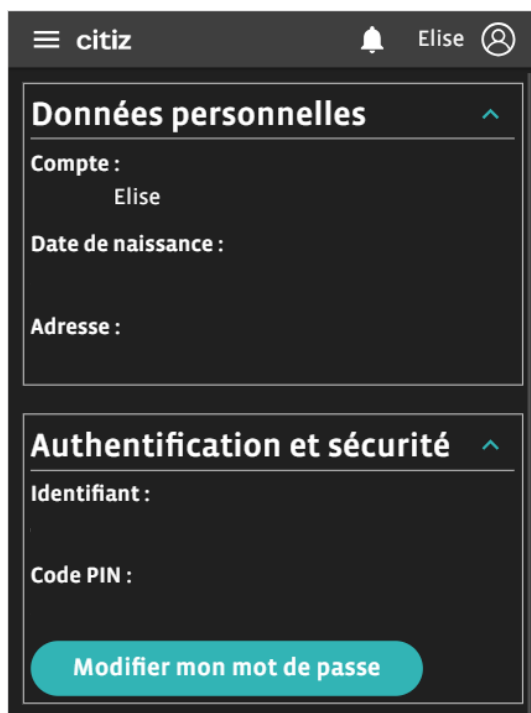
Vous pouvez accéder et modifier vos données via l'application mobile ou le site internet, dans le menu en haut à droite sur le nom de l'utilisateur.

Si vous avez plusieurs contrats (par exemple particulier / professionnel), vous pouvez basculez de l'un à l'autre en cliquant sur [Se connecter comme ...](#)

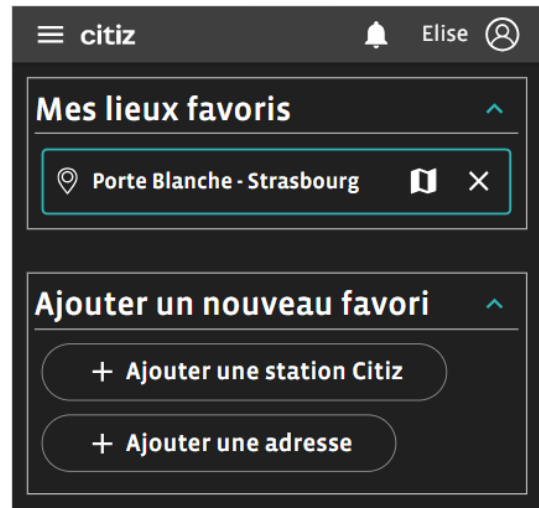


Vous pouvez :

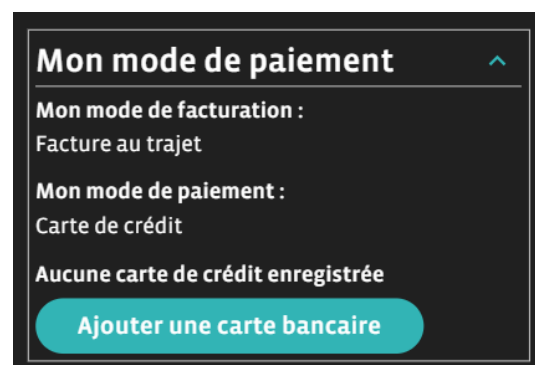
- Modifier vos informations personnelles : mot de passe, mail, téléphone, notifications



- Ajouter des lieux favoris : adresse, station



- Modifier votre contrat :
 - o Modifier la formule avec ou sans abonnement (tous les 3 mois)
 - o Modifier l'offre d'assurance (tous les 3 mois)
 - o Ajouter un nouveau conducteur
 - o Modifier votre adresse
 - o Si paiement par carte bancaire, ajout/suppression d'une carte



Stationnement

Des arceaux de stationnement protègent vos places pendant vos déplacements, ils se relèvent et se baissent à l'aide d'une télécommande.

Où est la télécommande ? elle peut être à plusieurs endroits :

- Accrochée au trousseau de clés du véhicule
- Accrochée au rétroviseur central
- Dans le vide-poche central ou latéral
- Dans la boîte à gants
- ...



Le stationnement est gratuit pour les Citiz ?

Non pour les Citiz bleues, en dehors de la station du véhicule, vous devez payer le parcmètre ou le parking que vous utilisez pendant votre location (sauf exceptions locales, renseignez-vous auprès de votre agence).

Pour les Citiz bleues Flex et les Citiz rouges (dépose libre), le stationnement est gratuit uniquement dans la zone de dépose autorisée (zone indiquée sur l'espace de réservation).

Je peux me garer sur une autre place Citiz ? Non, chaque place est réservée à une seule Citiz.

Je peux rendre le véhicule dans une autre station ?

Non pour les Citiz bleues, il faut respecter la station de départ.

Pour les Citiz bleues Flex et les Citiz rouges, le véhicule peut être déposé n'importe où dans la zone autorisée, en voirie sur les places de stationnement régulières, hors zone-bleue.

Ma place est occupée au retour, que faire ?

Garez-vous au plus près, sur une place autorisée et non gênante et appelez-nous pour nous indiquer l'adresse exacte du véhicule.

En cas de panne ou d'accident

Contactez-nous immédiatement par téléphone.

Le dépannage est inclus avec Citiz.

N'engagez aucun frais sans notre accord.

Si un tiers est engagé, remplissez un constat avec lui.

En cas de blessé contactez la police au 17.

09 70 82 11 11

Service gratuit
+ prix appel