



CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE LOCATION (CGU)

SERVICE DE VÉLOS EN LIBRE-SERVICE (BROOM)

Entrée en vigueur le 16 décembre 2025

Table des matières

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE LOCATION (CGU)	1
1. PRÉAMBULE ET MENTIONS LÉGALES	3
2. DÉFINITIONS	3
3. OBJET ET CONCLUSION DU CONTRAT	4
4. CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ	4
5. COMPTE UTILISATEUR ET SÉCURITÉ	5
6. DISPONIBILITÉ DU SERVICE	5
7. OBLIGATIONS AVANT UTILISATION ET PRISE EN CHARGE	6
8. CONDITIONS D'UTILISATION ET DE CONDUITE	7
9. ZONES D'UTILISATION	7
10. RESTITUTION ET STATIONNEMENT	7
11. PÉNALITÉS ET SANCTIONS FINANCIÈRES	8
12. TARIFS, PAIEMENT ET ABONNEMENTS	9
13. RESPONSABILITÉ MATÉRIELLE, VOL ET DÉGRADATIONS	9
14. ACCIDENTS ET PROCÉDURE	10
15. ASSURANCES ET EXCLUSIONS	11
16. RÉSILIATION ET COMPTES INACTIFS	11
17. PROTECTION DES DONNÉES ET CONFIDENTIALITÉ (LPD)	12
18. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE	12
19. MODIFICATION DES CGU	13
20. DROIT APPLICABLE, LANGUE ET FOR JURIDIQUE	13
21. CONTACT	13

1. PRÉAMBULE ET MENTIONS LÉGALES

SEFA SA société organisée selon le droit suisse et active notamment dans les domaines de la mobilité, de l'énergie et des services associés (ci-après : « l'Opérateur »), dont le siège social est situé dans le canton de Vaud, exploite un service de vélos (« Vélo ») à assistance électrique en libre-service sous l'appellation « Broom » (ci-après : « le Service »).

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après : « CGU ») ont pour objet de définir l'ensemble des droits et obligations contractuels applicables entre l'Opérateur et toute personne physique utilisant le Service (ci-après : « l'Utilisateur »). Elles constituent le socle de la relation contractuelle entre SEFA SA et toute personne physique utilisant le Service.

2. DÉFINITIONS

Pour l'interprétation et l'exécution des présentes, les termes suivants, lorsqu'ils sont écrits avec une majuscule, ont la signification suivante :

- **« Application »** : Le logiciel mobile opéré par l'Opérateur, téléchargeable sur smartphone, permettant notamment l'inscription, la géolocalisation, le déverrouillage des Vélos et la gestion de la location ainsi que le paiement des trajets et des éventuelles pénalités.
- **« Incident »** : Tout événement fortuit ou anormal survenant durant la période de location, incluant notamment : panne mécanique, accident de la circulation, chute, vandalisme, vol, tentative de vol ou perte du Vélo.
- **« Restitution Conforme »** : Procédure contractuelle obligatoire permettant de mettre fin à une location. La Restitution est réputée conforme uniquement si l'ensemble des conditions suivantes sont remplies cumulativement :
 - a. Le Vélo est stationné dans une Station ou zone expressément autorisée, telle qu'indiquée en temps réel dans l'Application ;
 - b. Le Vélo est verrouillé électroniquement via l'Application, le système confirmant l'arrêt du moteur ainsi que la désactivation de la session d'usage ;
 - c. La fin de course est validée numériquement par l'Application, horodatée et associée à l'identifiant utilisateur ;
 - d. Une photographie du Vélo est prise via l'Application au moment de la restitution, conformément au processus automatisé : la photo doit montrer le Vélo, son état et son emplacement. À défaut de validation électronique et/ou de photo, la location demeure active et les frais continuent à courir.

- e. Un stationnement non conforme peut entraîner pénalités, remorquage ou intervention technique.
- « **Service Client** » Structure de support technique, contractuel et administratif opérée par SEFA SA, accessible aux Utilisateurs via courriel, téléphone ou messagerie intégrée à l'Application.
- « **Station** » : Emplacement physique matérialisé au sol ou point de stationnement virtuel (visible sur l'Application) où la Restitution Conforme du Vélo est autorisée.
- « **Vélo** » : Cycle à assistance électrique fourni par l'Opérateur, dont l'assistance est limitée à 25 km/h.
- « **Zone de Service** » (ou **Géorepérage**) : Périmètre géographique défini dans l'Application au sein duquel le vélo peut circuler.

3. OBJET ET CONCLUSION DU CONTRAT

L'utilisation du Service est strictement subordonnée à l'acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes CGU.

Le contrat-cadre est réputé conclu dès l'enregistrement du compte utilisateur dans l'Application et la validation des CGU.

Il est expressément convenu que chaque déverrouillage d'un Vélo donne naissance à un contrat de location individuel et distinct, régi par les présentes.

Toute utilisation du Service matérialisée par le début d'un trajet implique l'adhésion immédiate aux conditions tarifaires et contractuelles en vigueur au moment précis dudit trajet.

4. CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ

L'accès au Service est strictement réservé aux personnes physiques remplissant les conditions légales suivantes :

- Être âgé de 18 ans révolus (pleine capacité civile) ;
- Ou être âgé de 14 à 18 ans, sous réserve de disposer d'une autorisation parentale expresse, laquelle doit être fournie obligatoirement lors de l'inscription sur l'Application. SEFA SA se réserve le droit de vérifier l'authenticité du consentement parental et d'exiger, en tout temps, la production de tout justificatif complémentaire. À défaut de présentation ou en cas de doute sérieux sur la validité de l'autorisation, l'Opérateur pourra suspendre ou désactiver le compte sans préavis.
- Pour les mineurs âgés de 14 à 16 ans, être impérativement titulaire du permis de conduire de catégorie M (ou G), et en avoir transmis une copie à l'Opérateur.

- Toute fausse déclaration sur l'âge ou la capacité juridique entraîne la résiliation immédiate du compte de plein droit. L'Utilisateur, ou ses représentants légaux le cas échéant, demeure seul et intégralement responsable de tout dommage résultant d'une utilisation du Service en violation de ces conditions d'âge.

5. COMPTE UTILISATEUR ET SÉCURITÉ

5.1 Création et Données obligatoires

Pour accéder au Service, l'Utilisateur doit créer un compte en fournissant des informations exactes, loyales et complètes (nom, prénom, date de naissance, adresse courriel/ email, numéro de mobile, moyen de paiement valide). Il s'engage à maintenir ces données à jour tout au long de la relation contractuelle.

5.2 Sécurité des identifiants

Les identifiants de connexion sont strictement personnels et confidentiels. L'Utilisateur est seul responsable de leur garde et de toute utilisation faite depuis son compte.

En cas de perte, de vol du téléphone ou de suspicion d'utilisation frauduleuse de ses identifiants, l'Utilisateur doit immédiatement :

- Modifier son mot de passe (si possible) ;
- Avertir sans délai le Service Client pour faire suspendre l'accès ;
- Tout trajet effectué avant ce signalement est réputé avoir été effectué par l'Utilisateur et sera facturé.

5.3 Suspension et Blocage

L'Opérateur se réserve le droit de suspendre, bloquer ou résilier le compte de l'Utilisateur, temporairement ou définitivement, dans les cas suivants :

- Incident de paiement, rejet de débit ou carte bancaire invalide ;
- Fraude avérée ou suspicion légitime de fraude ;
- Utilisation abusive, vandalisme ou dégradation volontaire du matériel ;
- Violation substantielle des présentes CGU ou des règles de sécurité.

6. DISPONIBILITÉ DU SERVICE

L'Opérateur s'engage à une obligation de moyens pour assurer la disponibilité du Service. L'Utilisateur reconnaît et accepte que :

- L'Opérateur ne garantit ni la disponibilité permanente des Vélos, ni la présence de places libres en Station.

- Le Service peut être interrompu, sans préavis ni indemnité, pour des raisons de maintenance, de panne technique, de force majeure ou de défaillance du réseau de télécommunication.

L'Opérateur ne pourra être tenue responsable si l'exécution du Service est empêchée par un cas de force majeure (intempéries graves, pannes électriques généralisées, cyberattaque...).

7. OBLIGATIONS AVANT UTILISATION ET PRISE EN CHARGE

Avant de déverrouiller et d'utiliser un Vélo, l'Utilisateur a l'obligation d'effectuer un contrôle visuel et fonctionnel complet.

7.1 Points de contrôle

L'Utilisateur doit vérifier notamment : l'état et la pression des pneus, le fonctionnement des freins (avant et arrière), l'éclairage, le serrage de la selle et l'absence de dommages structurels apparents.

7.2 Signalement et Annulation

Tout défaut, anomalie ou dysfonctionnement constaté sur un Vélo avant son utilisation doit être signalé via l'Application.

Un Vélo présentant un défaut susceptible de compromettre la sécurité ou le bon fonctionnement ne peut en aucun cas être utilisé.

Lorsqu'un défaut est constaté immédiatement après le déverrouillage, l'Utilisateur doit mettre fin à la location sans délai via l'Application et soumettre un signalement documenté (description et photographie si demandé).

Dans cette situation :

- La session peut être annulée sans frais,
- Sous réserve de validation préalable par le Service Client,
- Le remboursement ou l'annulation de facturation n'intervient qu'à l'issue du traitement et de la confirmation du signalement par l'Opérateur.

À défaut de signalement immédiat ou en cas de poursuite de l'utilisation malgré le défaut constaté, le Vélo est réputé avoir été remis en état conforme, et l'Utilisateur assume l'entière responsabilité de son usage, ainsi que les frais éventuels découlant de tout dommage, conformément à l'article 13.

8. CONDITIONS D'UTILISATION ET DE CONDUITE

8.1 L'Utilisateur est seul gardien du Vélo à compter du déverrouillage jusqu'à la Restitution Conforme. Il s'engage à :

- **Respecter le Code de la route** : Observer scrupuleusement la Loi fédérale sur la circulation routière (LCR) et l'Ordonnance sur les règles de la circulation routière (OCR).
- **Conduite responsable** : Adopter une conduite prudente et diligente.
- **Interdictions formelles** :
 - Il est interdit de conduire sous l'emprise de l'alcool (taux légal), de drogues ou de médicaments affectant la vigilance.
 - Il est interdit de transporter un passager (le Vélo est conçu pour une seule personne).
 - Il est interdit de transporter des animaux ou des objets encombrants nuisant à la stabilité.
 - Il est interdit d'utiliser le Vélo sur des terrains non carrossables
 - Il est interdit d'utiliser le Vélo à des fins commerciales (coursiers, livraisons) ou compétitives sans accord écrit.
 - Il est interdit de démonter, modifier ou tenter de réparer le Vélo.
- **Restrictions techniques** : Respecter la charge utile maximale (Utilisateur + bagages) de 120 kg (sauf mention contraire), afin d'éviter toute rupture mécanique.

8.2 Arrêt Intermédiaire (Pause) :

L'Utilisateur peut effectuer un arrêt temporaire hors Station en utilisant la fonction « Pause » (verrouillage temporaire) de l'Application. Durant cet arrêt, la location continue, la facturation reste active, et l'Utilisateur demeure intégralement responsable de la sécurité du Vélo (vol ou dommages).

9. ZONES D'UTILISATION

L'usage du Vélo est autorisé principalement à l'intérieur de la Zone de Service définie dans l'Application. Toute sortie de cette zone est enregistrée par le système GPS. Si le Vélo est abandonné hors de cette zone, des pénalités forfaitaires et des frais de récupération seront appliqués à l'Utilisateur conformément à l'article 11.

10. RESTITUTION ET STATIONNEMENT

10.1 Modalités de restitution

La location ne prend fin qu'à la condition que le Vélo fasse l'objet d'une Restitution Conforme, laquelle doit intervenir exclusivement dans une Station ou dans une zone

expressément autorisée au sein de la Zone de Service. L'Utilisateur doit impérativement vérifier la confirmation de fin de trajet dans l'Application.

À défaut de confirmation numérique, pour quelque raison que ce soit – y compris dysfonctionnement technique, absence de réseau, mauvaise manipulation ou négligence – la location demeure active et la facturation continue intégralement à la charge de l'Utilisateur, sous réserve de frais supplémentaires éventuels au titre de stationnement irrégulier ou d'intervention technique selon l'Annexe Barème.

En cas d'impossibilité de restituer correctement le Vélo ou en cas de dysfonctionnement empêchant la finalisation du trajet, l'Utilisateur doit :

- Signaler immédiatement l'incident via l'Application,
- Tenter une seconde validation de fin de course,
- Et, si le problème persiste, contacter le Service Client depuis l'interface prévue à cet effet dans l'Application afin d'obtenir assistance et clôture manuelle de la session.

À défaut de signalement conforme, ou si l'Utilisateur quitte les lieux sans validation numérique finale, le trajet reste réputé en cours et facturable.

10.2 Stationnement interdit

Il est strictement interdit de stationner le Vélo, même temporairement sur les trottoirs (< 1.50m passage), pistes cyclables, places PMR*/Livraison, issues de secours et propriétés privées.

Tout stationnement gênant ou illicite engage la responsabilité exclusive de l'Utilisateur, qui supportera seul les amendes et frais d'enlèvement éventuels.

11. PÉNALITÉS ET SANCTIONS FINANCIÈRES

Sans préjudice de la facturation du trajet, les pénalités forfaitaires suivantes sont applicables en cas de manquement :

- Restitution hors zone autorisée : dès **20 CHF**
- Vélo non verrouillé en fin de course : dès **20 CHF**
- Stationnement gênant, dangereux ou illicite : dès **40 CHF**
- Déplacement nécessaire d'un vélo abandonné hors zone (> 500 m) : **50 CHF**
- Récupération d'un vélo hors zone éloignée (> 5 km) : dès **150 CHF**
- Intervention technique sur le terrain (négligence utilisateur) : **80 à 150 CHF** selon distance
- Ces montants sont cumulables avec les frais de réparation éventuels.

Gestion des Amendes (Contraventions) : En cas d'amende (stationnement, infraction routière) adressée à l'Opérateur du fait de l'Utilisateur :

- Le montant de l'amende est refacturé intégralement à l'Utilisateur.
- Des frais administratifs de gestion de 30 CHF sont ajoutés à chaque amende traitée.

12. TARIFS, PAIEMENT ET ABONNEMENTS

12.1 Tarification

Les tarifs (déverrouillage, prix à la minute/heure, forfait) sont ceux affichés sur l'Application au moment du début de la location.

12.2 Abonnements

L'Opérateur peut proposer des forfaits (mensuels, annuels). Ces abonnements sont renouvelés par tacite reconduction. L'Utilisateur peut résilier son abonnement à tout moment pour la fin de la période en cours. Toute modification tarifaire d'un abonnement sera notifiée avec un préavis de 30 jours.

12.3 Paiement

Le règlement s'effectue par débit automatique sur la carte bancaire enregistrée ou sur Twint. En cas d'échec du débit, le compte est immédiatement suspendu jusqu'à régularisation.

12.4 Réclamations

Toute contestation relative à la facturation doit être adressée au Service Client dans un délai de 30 jours suivant la date de l'opération. Passé ce délai, la facture est réputée acceptée définitivement.

13. RESPONSABILITÉ MATÉRIELLE, VOL ET DÉGRADATIONS

13.1 Garde et Responsabilité

L'Utilisateur est seul gardien du Vélo à compter du déverrouillage et jusqu'à la confirmation de la Restitution Conforme. Il est pécuniairement responsable de l'intégrité du Vélo durant toute cette période.

13.2 Dommages matériels

Tout dommage causé au Vélo (hors usure normale liée à un usage raisonnable) sera facturé à l'Utilisateur sur la base des coûts réels de remise en état (pièces et main-d'œuvre).

13.3 Vol et Disparition (Régime différencié)

La responsabilité financière de l'Utilisateur varie selon les circonstances du vol :

- Vol malgré sécurisation (Franchise) : Si le Vélo a été volé alors qu'il était correctement verrouillé selon les instructions, et que l'Utilisateur transmet à l'Opérateur une copie du dépôt de plainte auprès de la police dans les 24 heures, seule la franchise d'assurance sera facturée.
- Vol par négligence ou Détournement (Valeur Totale) : Si le vol résulte d'une négligence de l'Utilisateur (Vélo laissé non verrouillé, fin de course non validée) ou si l'Utilisateur est dans l'incapacité de restituer le Vélo sans justifier d'un vol avec effraction (dépôt de plainte), il sera redevable de l'intégralité de la valeur résiduelle du Vélo, plafonnée à 4'000 CHF.
- Vélo retrouvé endommagé : Si un Vélo volé est retrouvé mais nécessite des réparations, les frais de remise en état ainsi que les frais de gestion seront facturés à l'Utilisateur, dans la limite de la valeur du Vélo.

13.4 Objets oubliés

L'Opérateur décline toute responsabilité concernant la perte, le vol ou l'oubli d'objets personnels (téléphone, sac, vêtements) laissés par l'Utilisateur dans le panier ou sur le Vélo à la fin de la location.

14. ACCIDENTS ET PROCÉDURE

14.1 Constat de Police Obligatoire

Tout accident impliquant des dommages corporels ou matériels à des tiers doit impérativement être signalé immédiatement à la police, afin qu'un rapport officiel soit établi.

14.2 Déclaration à l'Opérateur

L'Utilisateur doit informer l'Opérateur par écrit dans les 24 heures suivant l'accident et transmettre tous les documents utiles (rapport de police, constat, photos, coordonnées des témoins).

14.3 Responsabilité de l'Utilisateur

L'Utilisateur reste financièrement responsable de tout sinistre survenant durant la période de location. En cas d'accident, il appartient exclusivement à l'Utilisateur de faire valoir sa couverture responsabilité civile privée (RC) et sa couverture accident, conformément à l'article 15.2. À défaut d'assurance suffisante, l'Utilisateur supporte

intégralement les conséquences matérielles, corporelles, financières et juridiques du sinistre.

14.4 Responsabilité de l'Opérateur

L'Opérateur décline toute responsabilité pour les dommages subis ou causés par l'Utilisateur lors de l'utilisation du Service, sauf en cas de faute grave ou intentionnelle prouvée à l'encontre de l'Opérateur.

15. ASSURANCES ET EXCLUSIONS

15.1 Assurance de l'Opérateur

L'Opérateur a souscrit une assurance responsabilité civile d'entreprise couvrant uniquement les dommages résultant d'un défaut de sécurité du produit ou d'une faute de l'Opérateur. Toute responsabilité au-delà des limites de cette police est exclue.

15.2 Obligations de l'Utilisateur

L'Utilisateur reconnaît expressément qu'il lui appartient de disposer :

- a) D'une assurance Responsabilité Civile Privée (RC) en cours de validité ;
- b) D'une assurance Accident (LAA ou privée) ;
- c) De vérifier les franchises et exclusions de ses propres contrats.

15.3 Absence de couverture complémentaire

L'Opérateur ne fournit aucune assurance complémentaire au profit de l'Utilisateur (ni casco, ni vol, ni individuelle accident). À défaut d'assurance suffisante de l'Utilisateur, celui-ci demeure intégralement responsable.

16. RÉSILIATION ET COMPTES INACTIFS

16.1 Résiliation par l'Utilisateur

L'Utilisateur peut résilier son compte à tout moment. Pour les abonnements payés d'avance, la résiliation prend effet à l'échéance de la période en cours (aucun remboursement prorata temporis).

16.2 Résiliation pour faute

L'Opérateur peut résilier le contrat sans préavis en cas de faute grave de l'Utilisateur (fraude, vol, mise en danger d'autrui). Dans ce cas, les sommes versées restent acquises à l'Opérateur.

16.3 Comptes inactifs

Les comptes n'ayant enregistré aucune activité pendant une durée de 36 mois seront considérés comme inactifs et pourront être clôturés. Les données personnelles associées seront traitées conformément à l'article 17.

17. PROTECTION DES DONNÉES ET CONFIDENTIALITÉ (LPD)

17.1 L'Opérateur traite les données personnelles des Utilisateurs conformément à la Loi fédérale sur la Protection des Données (LPD). Les traitements réalisés ont pour unique finalité l'exploitation du Service, son administration technique et contractuelle, ainsi que la relation avec l'Utilisateur.

17.2 Sont notamment collectées, lors de l'inscription et de l'utilisation du Service, les données d'identification, de contact, les moyens de paiement (via prestataire sécurisé), l'historique des trajets et les données de géolocalisation GPS générées lors des déplacements.

17.3 Ces données sont utilisées aux fins suivantes : exécution du contrat, gestion de la facturation, assistance via le Service Client, traitement des incidents, lutte contre le vol et l'usage abusif, amélioration du Service et respect des obligations légales.

17.4 Les données peuvent être confiées à des sous-traitants (hébergement, paiement, support technique), tenus contractuellement d'appliquer des mesures de sécurité et de confidentialité au moins équivalentes à celles exigées par la LPD.

17.5 Les données de trajets et localisations GPS sont conservées 24 mois maximum. Les données comptables liées à la facturation sont conservées 10 ans conformément au CO. Les comptes inactifs sont supprimés après 36 mois d'absence d'utilisation du Service.

17.6 L'Utilisateur peut exercer ses droits d'accès, rectification ou suppression de ses données personnelles par demande écrite à l'adresse suivante : dpo@sefa.ch, ou via les fonctionnalités disponibles dans l'Application lorsqu'elles sont prévues.

17.7 L'Opérateur met en œuvre des mesures de sécurité techniques et organisationnelles destinées à assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données collectées. En cas de violation grave affectant des données personnelles, une notification sera réalisée conformément aux exigences de la LPD.

18. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

18.1 L'ensemble des éléments du Service (Application, textes, images, logiciels, bases de données) est la propriété exclusive de l'Opérateur.

18.2 Toute reproduction, représentation ou utilisation des marques, logos ou éléments visuels de l'Opérateur est strictement interdite sans autorisation écrite préalable de l'Opérateur.

19. MODIFICATION DES CGU

L'Opérateur se réserve le droit de modifier les présentes CGU à tout moment. Les modifications seront notifiées via l'Application et entreront en vigueur après leur publication. L'utilisation continue du Service vaut acceptation des nouvelles conditions.

20. DROIT APPLICABLE, LANGUE ET FOR JURIDIQUE

20.1 Droit applicable : Les présentes CGU sont soumises exclusivement au droit matériel suisse.

20.2 Langue : Les présentes CGU sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

20.3 For juridique : Le for exclusif pour tout litige découlant des présentes est situé au tribunal compétent du siège social de l'Opérateur.

21. CONTACT

Pour toute question ou réclamation, le Service Client est joignable :

- **Par email :** info@sefa.ch
- **Via l'Application :** Formulaire « Support »
- **Par courrier :** SEFA SA, Chemin Lucien Chevallaz 5, 1170 Aubonne