



Livret d'accueil



Partageons plus que des voitures !

Bienvenue !

CITIZ permet à des centaines d'adhérents de bénéficier de véhicules disponibles près de chez eux ou de leur lieu de travail.

Ce livret d'accueil vous guidera dans les différentes étapes de votre réservation, et répondra aux questions que vous pourriez vous poser.

Nous souhaitons attirer votre attention sur une étape essentielle de votre location : **l'état des lieux**.

En signalant d'éventuels nouveaux dégâts à notre assistance avant de démarrer votre véhicule, vous désengagez votre responsabilité. Ne rien signaler revient à accepter l'état des lieux tel qu'il est présenté sur la fiche témoin présente à bord.



***Pour recevoir les dernières infos, retrouvez nous sur
www.facebook.com/CitizProvence***

Par internet

- 1 Connectez-vous à **l'Espace abonnés** sur **www.provence.citiz.fr**
- 2 Saisissez votre identifiant et votre code PIN

- 3 Sélectionnez votre compte

PA : POUR UN USAGE PRIVÉ (PAR DÉFAUT)

BA : POUR UN USAGE PROFESSIONNEL

- 4 Vous avez besoin d'un véhicule sur un créneau horaire précis



- Vous voulez connaître les disponibilités sur une ou plusieurs stations



L'interface de réservation est légèrement différente si vous réservez par plage horaire ou via le planning

Sélectionnez la ville, la station, l'heure de départ et de retour, le véhicule

- 5 Cliquez sur **Réserver**

- 6 Cliquez sur **Confirmer la réservation**

Par téléphone au **09 70 82 11 11**

Par appli mobile



Pour réserver dans une autre ville du réseau
Citiz, contactez-nous au 04 91 00 32 94

Début de location



Accès par badge

Présentez votre badge sur le lecteur qui se trouve en bas à droite du pare brise pour déverrouiller les portières.

A bord du véhicule

- Prenez en main le boîtier bleu qui se trouve dans la boîte à gants,
- Saisissez votre code PIN,
- Suivez les instructions.

Une étape essentielle : l'état des lieux d'entrée

Faites le tour du véhicule avec la fiche d'état des lieux (voir page 6).



Les dégâts enregistrés par nos services sont signalés sur la carrosserie par un autocollant.

Si vous en constatez de nouveaux, vous devez les signaler immédiatement à notre assistance :

- en appuyant sur le bouton jaune du clavier
- en utilisant l'Appli Citiz.



Pour finir, retirez la clé du boîtier, vous pouvez à présent démarrer.

En cas de problème
ou de retard contactez
l'assistance :
09 70 82 11 11
24h/24 et 7j/7

Assurez-vous que les éléments suivants soient bien présents dans le véhicule :

- copie de la carte grise,
- copie de l'assurance,
- carte essence,
- carte parking ou télécommande arceaux,
- constat amiable,
- gilet,
- triangle



Pendant la location

Gardez la clé avec vous quand vous quittez le véhicule

Vous souhaitez prolonger une réservation ou signaler une anomalie ? Appuyez sur la touche jaune du boîtier bleu pour être mis en relation avec l'assistance.



Fin de location

État des lieux de sortie

Faites le tour du véhicule. Si de nouveaux dégâts sont intervenus durant votre location, contactez l'assistance par le biais du boîtier, en appuyant sur le bouton jaune ou utilisez l'Appli Citiz.

Mettre fin à la location

Remettez la clé dans le boîtier bleu. Suivez les instructions qui s'affichent sur l'écran puis, rangez le boîtier dans la boîte à gants.

Fermeture avec le badge

Sortez du véhicule et présentez votre badge sur le pare-brise pour le verrouiller.



N'oubliez rien dans le véhicule
Eteignez le plafonnier
Mettre le levier sur "P" pour les boîtes automatiques

Prendre un véhicule sans signaler d'éventuels nouveaux dégâts implique que vous acceptez l'état des lieux tel qu'il est.

Votre responsabilité peut alors se trouver engagée.

Optiques, rétroviseurs, pare-brise

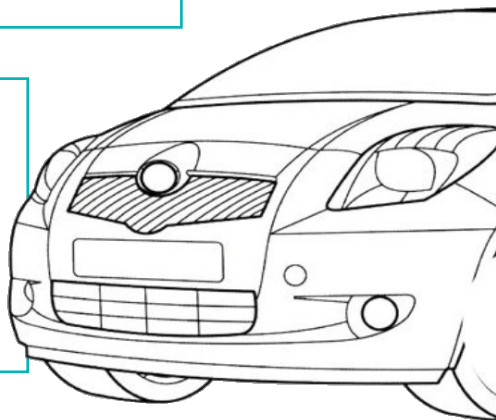
Vous devez surveiller et signaler immédiatement :

- les feux cassés ou fêlés,
- les rétroviseurs extérieurs cassés (miroir ou corps), arrachés, mal fixés ou rayés,
- les pare-brises fêlés,
- les impacts sur le pare-brise dans la zone de visibilité du conducteur ou du passager.

Bas de caisse

Les dégâts les moins spectaculaires, mais dont les coûts de réparation sont les plus élevés.

Signalez impérativement tout nouvel enfoncement au niveau du bas de caisse, qu'il vous semble important ou non.



Pneus, jantes

Il est impératif de vérifier l'état des pneus. Si vous constatez qu'un pneu est sous-gonflé, présente des traces de lacération... vous devez immédiatement demander un changement de véhicule.

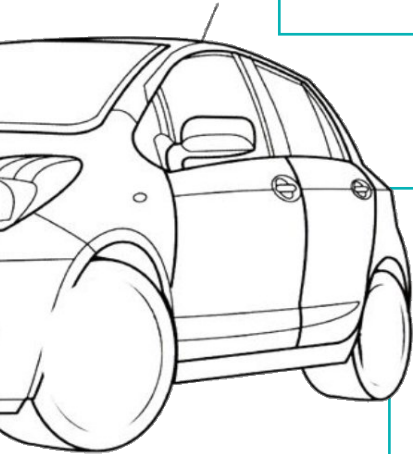
Les marques au niveau des pneus ou jantes, peuvent signifier que la direction du véhicule a été touchée, vous devez en aviser aussitôt l'assistance.

État des lieux, les points sensibles

Les éraflures légères ne sont pas facturées, il n'est donc pas nécessaire de nous en informer. Mais vous devez signaler immédiatement les grosses rayures non lustrables, de plus de 30 mm de long, et les écailllements de peinture.

Portes, coffre

Signaler les bosses dont le diamètre est supérieur à 20 mm (pièce de 1€) ou présentant une dégradation de la peinture.



Pare-chocs

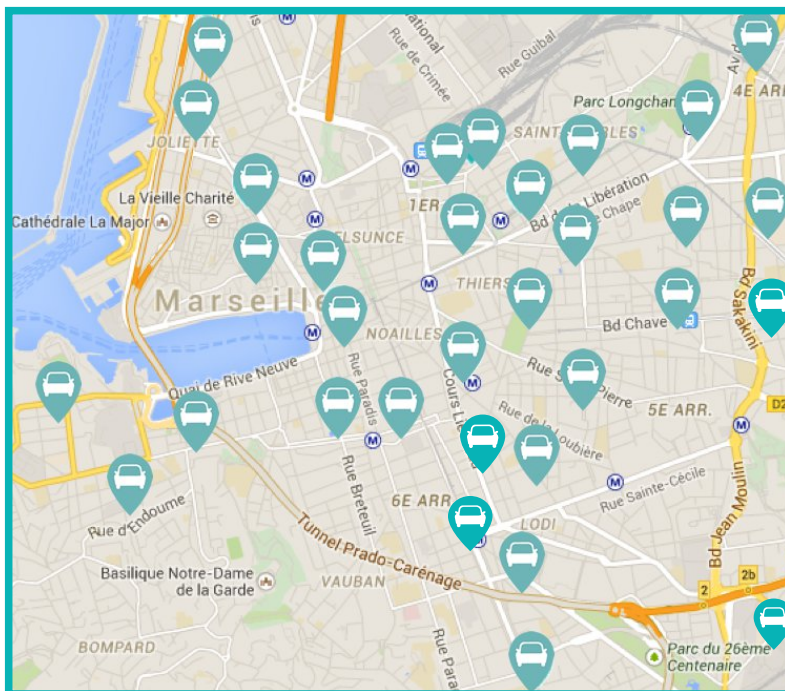
Signaler les pare-chocs déformés, déboîtés, fendus ou cassés.

Les impacts visuellement peu importants au niveau des pare-chocs avant cachent souvent des dégâts bien plus graves, notamment au niveau du ventilateur.

Passages de roues (ailes)

Des zones particulièrement fragiles et exposées lors de manœuvres. Les passages de roues abîmés sont bien souvent accompagnés d'autres dégâts, notamment au niveau de la partie latérale du pare-choc (ex : pare-choc décroché), ou au niveau du pneu ou de la jante.

Accès aux véhicules par carte magnétique 24h/24 et 7j/7



40 stations à Marseille

- . Abeilles
- . Arras
- . Berlioz
- . Blancarde
- . Blanqui
- . Caisserie
- . Camas
- . Castellane
- . Centre Bourse
- . Chave
- . Cinq avenues
- . Corderie
- . Cours Julien
- . Curtel - Capelette
- . Dunkerque
- . Eugène Pierre
- . Gambetta
- . Grand rue
- . Isoard
- . Jean Jaures
- . Joliette-Mazenod
- . Lodi
- . Lodi - ND du Mont
- . Monthyon
- . Montricher
- . Notre Dame / Corderie
- . Paradis
- . Paradis Melizan
- . Pasteur
- . Pauriol
- . Prado-Périer
- . Préfecture
- . Recher
- . République
- . Saint-Charles
- . Saint-Charles Orfea
- . Schweitzer-Rouet
- . Sébastopol
- . Timone
- . Valliers

Dans tous les cas prévenir
l'assistance :
09 70 82 11 11
24h/24 et 7j/7

Accident

Etablir un constat amiable (le formulaire est disponible dans la boîte à gants)

Si le véhicule peut rouler, le ramener à son parking d'origine, sinon, contacter pour remorquage notre assistance MACIFILIA au **0800 774 774**.

Panne

Contactez pour remorquage notre assistance MACIFILIA

Crevaïson

La roue de secours ou le kit de gonflage se trouve dans le coffre du

véhicule. Si l'intervention d'un dépanneur se révèle indispensable, demandez-la à l'assistance.

Erreur carburant

Ne pas démarrer le véhicule,
Contacter un dépanneur (non pris en charge par Citiz) pour vidange,
Refaire le plein (le premier plein sera à la charge de l'adhérent).

Voiture vandalisée ou volée

Déposer une plainte dans le commissariat le plus proche, puis transmettre le récépissé à nos services.

Voiture mise en fourrière

Contactez la fourrière pour récupérer le véhicule (les frais sont à la charge de l'adhérent).

Batterie vide

L'intervention d'un dépanneur ne sera pas prise en charge par Citiz mais facturée à l'adhérent.

Règles de vie commune et pénalités

Les pénalités suivantes sont appliquées

Véhicule restitué avec moins de 1/4 du plein d'essence	10 €
Etat des lieux non effectué (départ / retour)	50 €
Véhicule restitué sale à l'intérieur ou à l'extérieur	30 €
Batterie vide suite à oubli phare, plafonnier ...	30 €
Véhicule restitué en retard	10 €/ heure entamée
Gestion des amendes (réexpédition ou relance)	7,50 €
Non respect de l'interdiction de fumer	10 €
Perte de la carte essence ou carte parking	20 €
Perte des clés	facturation au prix réel
Annulation moins de 4 heures avant le début de la réservation	3,5 €
Annulation après le début de la réservation	50% du montant de la location
Véhicule restitué sans les clés, ou la carte parking, ou la télécommande arceaux	10 €

Fonctionnement des parkings

Parkings extérieurs



Chaque véhicule dispose d'un emplacement réservé, un arceau télécommandé fixé au sol vous permet de protéger votre place et de la retrouver à votre retour.

Grâce à la télécommande qui se trouve dans le véhicule, remontez ou baissez l'arceau fixé au sol.

Parkings souterrains



Utilisez la carte de parking, se trouvant dans le véhicule pour y entrer ou en sortir.

Pensez à accrocher la chaîne afin de protéger votre place.

Faire le plein d'essence



Chaque véhicule dispose d'une carte essence qui fonctionne dans les stations TOTAL.

Retirez la carte essence du boîtier bleu situé dans la boîte à gants,

Insérez-la dans le lecteur de carte bleue de la station, guichet ou automate,

Entrez votre code confidentiel,

Entrez votre code conducteur,

Entrez le kilométrage du véhicule,

Une fois le paiement effectué, remettez la carte à son emplacement.

Rappel : véhicule restitué avec moins de ¼ du plein = 10 € de pénalité !

Marseille**TOTAL ACCES**

70, bd Françoise Duparc
13004 Marseille

TOTAL

34, bd Jean Moulin
13005 Marseille

TOTAL

103, bd Sakakini
13005 Marseille

TOTAL

Angle Chave et Sakakini
13005 Marseille

TOTAL

78, av de Toulon
13006 Marseille

TOTAL ACCES

265, av de Mazargues
13008 Marseille

TOTAL

35-37, bd Rabatau
13008 Marseille

TOTAL

39, bd Schloesing
13009 Marseille

TOTAL ACCES

171, bd Paul Claudel
13010 Marseille

TOTAL

359, bd Mireille Lauze
13011 Marseille

ELF

67, av des Caillols
13012 Marseille

TOTAL

75, ch Château Gombert
13013 Marseille

TOTAL ACCES

29, av Frédéric Mistral
13013 Marseille

TOTAL

75, prom Corniche Kennedy
13007 Marseille

TOTAL ACCES

83, bd de Plombières
13014 Marseille

TOTAL

99, rue de Lyon
13015 Marseille

ELF

450, ch du Littoral
13016 Marseille

TOTAL

654, ch du Littoral
13016 Marseille

Avignon**TOTAL ACCES**

4316, Rte de Marseille
84140 Montfavet

TOTAL

rue Jean Althen
84000 Avignon

TOTAL

450, av Amandier
84000 Avignon

TOTAL

20, av Pierre Sémard
84000 Avignon

TOTAL ACCES

Z.I. de Courtine
84000 Avignon

TOTAL ACCES

Relais du Pontet, cd 225
rte des bords du Rhone
84130 Le pontet

Aux alentours**TOTAL**

Aéroport Marseille Provence
13700 Marignane

TOTAL

ch Champouse
13320 Bouc Bel Air

TOTAL

av Francis Turcan
13500 Martigues

TOTAL

Station Pont de l'Arc
292, av Fortuné Ferrini
13090 Aix-en-Provence

TOTAL

17, av 8 Mai 1945
13700 Marignane

TOTAL

122, cours Gambetta
13100 Aix-en-Provence

TOTAL

Aire Autoroute A7
13680 Lançon-de-Provence

TOTAL

99, av Stalingrad
13200 Arles

TOTAL

rte Nationale 113
13300 Salon de Provence

TOTAL

av Provence
13190 Allauch

TOTAL

relais des Mourgues
124 av Libération
13380 Plan de Cuques

TOTAL

rte Istres
13140 Miramas

TOTAL

Centre ccial Domaine Calas
RD 543
13480 Cabriès

TOTAL

55, av Draio de la Mar
13620 Carry le Rouet

TOTAL

rte Marseille
13300 Salon de Provence

TOTAL

Relais Jalassières rte Berre
13510 Eguilles

TOTAL

av Gén Leclerc
13170 Les Pennes Mirabeau

TOTAL

rte Nationale 568
13270 Fos Sur Mer

TOTAL

Autoroute A55
13180 Gignac la Nerthe



En cas de problème ou de retard contactez l'assistance :

09 70 82 11 11

24h/24 et 7j/7

Citiz Marseille
16, avenue des Chartreux
13004 Marseille
Tél. 04 91 00 32 94
www.provence.citiz.fr