

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SERVICE COYOTE SECURE

Version du 1<sup>er</sup> janvier 2024

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après "CGU") de la **société COYOTE SYSTEM**, société par actions simplifiée au capital de 3.412.340,40 euros, identifiée sous le numéro 518 905 476 RCS Nanterre, dont le siège social est situé, 25, quai Gallieni, à Suresnes (92150), représentée par son Président domicilié en cette qualité audit siège (ci-après "COYOTE SYSTEM") sont applicables au Service Coyote Secure.

COYOTE SYSTEM se réserve le droit de modifier les présentes CGU à tout moment.

**Les présentes CGU sont régies par la loi française.**

### PREAMBULE

COYOTE SYSTEM commercialise un Service COYOTE SECURE permettant la localisation et la récupération de véhicules volés.

Toute utilisation du Service Coyote Secure implique et emporte l'adhésion pleine et entière aux présentes CGU.

### ARTICLE Préliminaire - DEFINITIONS

Les termes et expressions ci-après auront dans les présentes CGU le sens suivant :

"**Données COYOTE**" désigne les données fournies, remontées et traitées par le Terminal COYOTE SECURE en cas de déclaration de vol, à savoir la position du véhicule (latitude, longitude, identifiant du Terminal) et les informations transmises par COYOTE SYSTEM ou par l'Utilisateur ; les Données COYOTE peuvent être de nature différente selon les réglementations locales applicables.

"**Equipement de l'Utilisateur**" désigne l'environnement technique, matériel et accessoire de l'Utilisateur au sein duquel le Terminal COYOTE SECURE a vocation à être installé par le concessionnaire référent ou l'installateur agréé et utilisé sous la seule responsabilité de l'Utilisateur. L'Equipement de l'Utilisateur comprend, outre le véhicule de l'Utilisateur, l'ensemble du matériel électronique et informatique embarqué pouvant équiper ledit véhicule.

"**Mon Compte**" désigne l'espace en ligne, accessible par l'Utilisateur, permettant à l'Utilisateur de gérer son compte abonné.

"**Service COYOTE SECURE**" désigne l'ensemble des services et offres fournis par COYOTE SYSTEM - au moyen du Terminal COYOTE SECURE.

"**Site COYOTE**" désigne les sites internet exploités par COYOTE SYSTEM et accessibles aux adresses <https://www.moncoyote.com>

"**Terminal**" ou "**Terminaux**" désignent le ou les équipements électroniques commercialisés par COYOTE SYSTEM (directement ou indirectement) et permettant l'accès au Service COYOTE SECURE tels que définis sur le Site COYOTE.

"**Utilisateur**" désigne toute personne physique ou morale utilisatrice du Service COYOTE SECURE.

## PARTIE UN – SERVICES ET PRODUITS FOURNIS PAR COYOTE

### ARTICLE 1 - DESCRIPTION DES SERVICES

#### 1.1 Service Coyote Secure

Le service COYOTE SECURE permet la localisation et récupération de véhicules volés, rassemblant l'ensemble des moyens techniques et humains mis en œuvre en coopération avec les forces de l'ordre pour localiser le véhicule de l'abonné, après déclaration de vol auprès des services compétents de l'Etat et information portée à la connaissance de la société COYOTE SYSTEM par l'abonné dans les quarante-huit (48) heures au plus tard suivant la découverte du vol du véhicule équipé.

**Pour déclarer le vol de son véhicule à la société COYOTE SYSTEM, l'Utilisateur doit contacter le service vol au numéro dédié ci-dessous ou utiliser le bouton « click to call » disponible dans son Application Coyote lorsque l'Utilisateur a souscrit une formule lui permettant de bénéficier de celle-ci. La transmission du Procès-verbal de vol est indispensable au lancement des recherches du véhicule. Il doit être impérativement transmis à COYOTE SYSTEM dans les 48 heures suivant son obtention par l'Utilisateur.**

Pays de souscription de l'Utilisateur	Contact en cas de vol
France, Monaco	01 56 97 70 00
Belgique, Pays Bas, Luxembourg	010 47 14 90

### **1.2 Territoire**

L'abonnement au Service COYOTE SECURE est disponible en France métropolitaine (Corse incluse), à Monaco, en Belgique au Luxembourg et aux Pays-Bas. Il est destiné à être mis en œuvre et opéré en Europe.

### **1.3 Service complémentaire : Garantie Récupéré ou Remboursé**

Sous réserve que l'Utilisateur transmette la copie du dépôt de plainte dans les 48 heures suivant son obtention, lorsque le véhicule n'est pas retrouvé dans les trente (30) jours après transmission de la déclaration de vol, COYOTE SYSTEM s'engage à indemniser l'Utilisateur en versant le montant correspondant aux frais de pose du Terminal Coyote Secure et aux sommes versées dans le cadre de son abonnement, dans la limite de deux mille (2000) euros.

**L'Utilisateur est informé qu'en cas de transmission de la copie du Procès-verbal de dépôt de plainte plus de 48 heures après son obtention, il ne pourra bénéficier de cette garantie.**

## **ARTICLE 2 - ABONNEMENT AU SERVICE**

Pour souscrire aux offres permettant de bénéficier du Service COYOTE SECURE dans un des points de vente distributeurs, l'Utilisateur doit présenter les documents suivants : attestation provisoire ou certificat d'immatriculation, ou à défaut une copie du PV de réception du véhicule, une pièce d'identité ainsi qu'un moyen de paiement, ou RIB dans le cas d'un prélèvement mensuel ou prépayé à la charge directe de l'Utilisateur.

## **ARTICLE 3 – TERMINAL AVEC TECHNOLOGIE TRAQUEUR**

Le Terminal avec technologie TRAQUEUR contient un modem UHF avec un jeton d'identification chez les opérateurs de télécommunications choisis par COYOTE SYSTEM, sans numéro de téléphone attribué, permettant le transfert de données entre celui-ci et les serveurs informatiques de COYOTE SYSTEM. Le modem UHF et son jeton d'identification, intégrés dans le produit, sont la propriété de COYOTE SYSTEM. L'Utilisateur s'interdit de copier, vendre, céder, détourner, louer, détruire ou dégrader le modem UHF et son jeton d'identification pendant toute la durée du contrat. A l'issue du Contrat, le jeton d'identification sera désactivé par COYOTE SYSTEM.

## **PARTIE DEUX – DIVERS**

## **ARTICLE 4 - INFORMATIONS DE L'UTILISATEUR**

L'Utilisateur s'engage à fournir à COYOTE SYSTEM des informations exactes et à informer COYOTE SYSTEM dans les meilleurs délais de toute modification de ces informations.

L'Utilisateur s'engage à indiquer ses coordonnées (nom, prénom, numéro de l'Utilisateur, VIN, immatriculation) à COYOTE SYSTEM dans toute correspondance afin de permettre l'authentification et le traitement de ses demandes. Toute demande incomplète ne sera pas traitée par COYOTE SYSTEM.

## **ARTICLE 5 - OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR**

### **5.1 Respect des prescriptions**

L'Utilisateur s'engage à se conformer à toutes les prescriptions relatives à la configuration et à l'utilisation de l'utilisation des Produits COYOTE et à se référer à sa documentation dès que nécessaire.

L'Utilisateur sera seul responsable d'une mauvaise configuration ou d'une mauvaise utilisation du Service COYOTE SECURE. L'Utilisateur accepte ainsi que le Terminal puisse être uniquement installé par le concessionnaire référent ou par un installateur agréé par COYOTE SYSTEM. Ainsi, en cas de non-respect de la condition, COYOTE SYSTEM résiliera l'abonnement de l'Utilisateur qui conservera le Terminal installé.

### **5.2 Paiement de l'abonnement**

L'Utilisateur est tenu du bon paiement du prix de l'abonnement au Service COYOTE SECURE.

Les différentes formules d'abonnement au Service COYOTE SECURE sont disponibles dans l'ensemble des points de vente distribuant les offres permettant de bénéficier du Service COYOTE SECURE.

### **5.3 Mises à jour**

De manière générale, COYOTE SYSTEM se réserve la faculté de faire évoluer à sa seule discrétion les spécifications techniques du Terminal et du Service COYOTE SECURE ainsi que la technologie de communication employée pour le Service COYOTE SECURE à ses seuls frais.

De même, COYOTE SYSTEM assure une maintenance législative du Terminal COYOTE SECURE et du Service COYOTE SECURE, consistant à les faire évoluer pour assurer leur conformité à la réglementation et/ou aux souhaits émanant des pouvoirs publics.

Ces évolutions ne peuvent être invoquées comme cause de résiliation du Service COYOTE SECURE par l'Utilisateur.

### **5.4 Obligations de l'Utilisateur en cas de vol du véhicule**

En cas de disparition de son véhicule, l'Utilisateur doit au préalable déclarer le vol auprès des services compétents (police, gendarmerie) puis prévenir COYOTE SYSTEM en adressant, dans les quarante-huit (48) heures suivant la découverte du vol, une copie du récépissé de dépôt de la plainte ou à défaut, la référence du procès-verbal de déclaration de vol en précisant le service de police ou l'unité de gendarmerie ainsi que l'identité de l'enquêteur ayant procédé à l'enregistrement de la déclaration de vol. **La transmission du Procès-verbal de vol est indispensable au lancement des recherches du véhicule.**

**La déclaration de vol par l'Utilisateur ne dispense pas ce dernier d'effectuer toutes les déclarations nécessaires auprès de son assureur.**

Après activation du Terminal:

- si le véhicule de l'Utilisateur est retrouvé, l'installation d'un nouveau Terminal COYOTE SECURE, et la souscription d'un nouvel abonnement seront nécessaires. En cas d'abonnement prépayé en cours au moment de la remise du véhicule, l'Utilisateur pourra obtenir le transfert de l'abonnement restant à courir sur le nouveau Terminal.
- si le véhicule n'est pas retrouvé, l'Utilisateur pourra choisir de :

- Ne pas équiper un nouveau véhicule. Dans ce cas, sa décision emportera résiliation du contrat.
- Équiper un nouveau véhicule. Dans ce cas, l'installation d'un nouveau Terminal COYOTE SECURE, et la souscription d'un nouvel abonnement seront nécessaires. En cas d'abonnement prépayé en cours au moment du vol du véhicule, l'Utilisateur pourra obtenir le transfert de l'abonnement restant à courir sur le nouveau Terminal.

#### **5.5. Obligations de l'Utilisateur en cas de cession du véhicule**

L'Utilisateur est informé qu'en cas de cession de son véhicule, l'abonnement au Service COYOTE SECURE ne pourra être cédé au nouvel acquéreur du véhicule. Il doit néanmoins informer le nouvel acquéreur de l'équipement du Terminal COYOTE SECURE du véhicule et faire parvenir à COYOTE SYSTEM une copie du document administratif de cession de son véhicule remis au nouvel acquéreur.

En cas de cession de son véhicule équipé d'un Terminal COYOTE SECURE sans volonté de l'Utilisateur de rééquiper un nouveau véhicule, la cession emportera résiliation du contrat sans que l'utilisateur ne puisse prétendre à un remboursement au prorata des mois d'abonnement restant.

En cas de cession de son véhicule équipé d'un Terminal COYOTE SECURE avec volonté de l'Utilisateur de rééquiper un nouveau véhicule, la cession ne pourra entraîner un transfert du Terminal sur le nouveau véhicule. L'installation d'un nouveau Terminal, et la souscription d'un nouvel abonnement seront nécessaires. En cas d'abonnement prépayé en cours au moment de la cession de véhicule, l'Utilisateur pourra obtenir le transfert de l'abonnement restant à courir sur le nouveau Terminal.

**L'Utilisateur est informé qu'en cas de vol de son véhicule, dont la cession n'aurait pas été préalablement déclarée à COYOTE SYSTEM, cette dernière ne pourra procéder aux recherches en l'absence de concordance entre l'identité du propriétaire figurant sur le dépôt de plainte, et le nom du titulaire de l'abonnement.**

#### **ARTICLE 6 - OBLIGATIONS DE COYOTE SYSTEM**

COYOTE SYSTEM s'engage à assurer le bon fonctionnement du Terminal et à prendre les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité de ce Service.

Il est expressément convenu que le fonctionnement des Services est notamment fondé sur des technologies développées et exploitées par des tiers envers lesquels COYOTE SYSTEM ne dispose d'aucun moyen d'intervention. Ainsi, COYOTE SYSTEM ne sera pas tenue de fournir les Services en cas de défaillance du réseau GSM ou du réseau GPS, notamment, ou en cas de force majeure entendue notamment comme grèves, intempéries, guerres, embargos, défaillances du réseau électrique, du réseau Internet, de satellites, manquements des opérateurs de téléphonie mobile à leurs obligations.

Par ailleurs, le Service COYOTE SECURE pourra être temporairement indisponible sur instruction ou réquisition des autorités.

#### **ARTICLE 7 - RESPONSABILITE**

La responsabilité de COYOTE SYSTEM ne saurait être engagée si l'inexécution ou la mauvaise exécution du Contrat est imputable à l'Utilisateur ou à des contraintes indépendantes de la volonté de COYOTE SYSTEM telles qu'énoncées ci-après.

Par ailleurs, l'Utilisateur déclare avoir conscience que le fonctionnement des Services repose en partie sur des informations fournies à COYOTE SYSTEM par les Utilisateurs, ainsi que par des tiers cocontractants, notamment en ce qui concerne les informations concernant l'Équipement de l'Utilisateur, l'indication des limitations de vitesse et autres rappels des règles du Code de la route. En conséquence, la responsabilité de COYOTE SYSTEM ne saurait en aucun cas être engagée dans l'hypothèse où les informations fournies par les Utilisateurs ou les tiers seraient incomplètes, périmées ou erronées.

L'Utilisateur reconnaît ainsi que dans l'hypothèse où la copie du Procès-Verbal de vol serait transmise plus de trente (30) jours après son obtention, les recherches du véhicule volé ne pourront être opérées par Coyote System, du fait du transfert de propriété du véhicule à son assureur.

COYOTE SYSTEM ne saurait en aucun cas être tenue de réparer d'éventuels dommages indirects subis par l'Utilisateur à l'occasion de l'utilisation des Services, en ce compris les pertes d'exploitation et préjudices commerciaux et, plus largement, tout dommage qui ne résulterait pas exclusivement et directement d'une défaillance de COYOTE SYSTEM.

En toute hypothèse, la responsabilité de COYOTE SYSTEM au titre du Contrat ne saurait excéder le montant des sommes versées par l'Utilisateur au cours des douze (12) derniers mois.

COYOTE SYSTEM met en place les moyens nécessaires à la bonne marche du service. COYOTE SYSTEM prend toutes les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du service de recherche, de localisation et éventuellement d'immobilisation du véhicule de l'abonné en cas de vol déclaré auprès des autorités de police. L'obligation de COYOTE SYSTEM est une obligation de moyens, mis en œuvre si l'abonné a dûment payé son abonnement. Aucune garantie n'est donnée quant à la récupération effective du véhicule.

## **ARTICLE 8 – ASSISTANCE SAV**

### **8.1 Service information clients et Assistance en ligne (technique, SAV, exécution du contrat)**

COYOTE SYSTEM met à la disposition de l'Utilisateur un service d'assistance téléphonique gratuit (hors éventuels coûts de connexion à Internet) accessible au numéro :

<b>Pays de souscription de l'Utilisateur</b>	<b>Contact Assistance Coyote</b>
France, Monaco	01 56 97 70 00 Ou <a href="https://www.moncoyote.com/contact-fr.html">https://www.moncoyote.com/contact-fr.html</a>
Belgique, Pays-Bas, Luxembourg	010.47.14.90

### **8.2 Litiges**

En cas de difficulté, l'Utilisateur peut s'adresser à l'un des conseillers du service d'assistance pour trouver une solution amiable.

Toute réclamation, contestation ou demande de remboursement doit, pour être valable et prise en compte, comporter des justificatifs. COYOTE SYSTEM s'engage à apporter une réponse à toute réclamation, contestation ou demande de remboursement dans un délai de trente (30) jours ouvrés à compter de la date de réception de cette dernière.

## **ARTICLE 9 - INFORMATIQUE ET LIBERTES**

COYOTE SYSTEM s'engage à protéger les données à caractère personnel de l'Utilisateur.

Conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée dite "Informatique et Libertés" et au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données dit « RGPD » et sous réserve de justifier de son identité, le Utilisateur dispose d'un droit d'accès à ses données, et peut demander à ce que les données à caractère personnel le concernant soient rectifiées, complétées, mises à jour, verrouillées ou effacées si ces données sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées, ou si la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation de ces données est interdite.

### **9.1 Données traitées**

Afin de permettre la mise en œuvre du service COYOTE et la relation commerciale entre l'Utilisateur et COYOTE SYSTEM, COYOTE SYSTEM traite des données personnelles d'identification (état civil et coordonnées), ainsi que le numéro d'immatriculation et de châssis du véhicule, couleur, marque et modèle d'un véhicule.

L'Utilisateur est informé que, pour les besoins du Service COYOTE SECURE, COYOTE SYSTEM collecte et traite, en cas de déclaration de vol auprès de ses services, les données de géolocalisation du véhicule de l'Utilisateur (latitude, longitude, identifiant du Terminal Coyote).

## 9.2 Droits

L'Utilisateur dispose également du droit de s'opposer, pour des motifs légitimes, à ce que des données à caractère personnel le concernant fassent l'objet d'un traitement. **Une telle opposition rendra toutefois impossible l'exécution du Contrat. Dans ce cas, les redevances mensuelles resteront dues par l'Utilisateur, qui ne pourra plus utiliser le Service COYOTE SECURE.**

Pour plus d'informations, l'Utilisateur est invité à consulter la [Politique de protection des données à caractère personnel](#) de COYOTE SYSTEM. L'Utilisateur peut également exercer ses droits en envoyant un courrier postal accompagné d'un justificatif d'identité à l'adresse suivante : COYOTE SYSTEM - Informatique et Libertés – 25 quai Gallieni - 92150 SURESNES ou en émettant une demande à l'adresse [gdpr@moncoyote.com](mailto:gdpr@moncoyote.com).

## 9.3 Divers

COYOTE SYSTEM se réserve la possibilité transmettre les coordonnées de ses Utilisateurs à des partenaires à des fins non commerciales afin de gérer la relation avec ce dernier, le service après-vente, pour leur demander leurs avis sur ses produits et services. Aussi, l'Utilisateur est susceptible de le donner via l'organisme privé « Avis Vérifié ». Ces avis sont amenés à être affichés publiquement. Pour ce faire, et afin de conserver l'anonymat de l'Utilisateur, seul le prénom et la première lettre de du nom seront utilisés. Toutes les conditions sont consultables sur ce lien : [http://www.avis-verifies.com/index.php?page=mod\\_conditions\\_utilisation](http://www.avis-verifies.com/index.php?page=mod_conditions_utilisation). COYOTE SYSTEM ne communique jamais sa base Utilisateurs contenant des données personnelles d'identification à des fins commerciales.

L'Utilisateur est informé que sous réquisition judiciaire, COYOTE SYSTEM est susceptible de communiquer aux forces de l'ordre des données personnelles. Dans le cadre du Service Coyote Secure, l'Utilisateur est informé qu'en cas de vol de son véhicule, et de la recherche de celui-ci par Coyote System en partenariat avec les forces de l'ordre, la géolocalisation du véhicule volé pourra être transmise aux salariés, partenaires, ou prestataires de Coyote System en charge de ces recherches.

### ARTICLE 10 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

COYOTE SYSTEM est titulaire exclusive des droits de propriété intellectuelle relatifs au Terminal avec technologie TRAQUEUR et au Service COYOTE. COYOTE SYSTEM est également seule propriétaire des Données COYOTE qui sont remontées automatiquement par le Terminal ou manuellement par l'Utilisateur. "COYOTE", "COYOTE SECURE" et "TRAQUEUR" sont des marques déposées propriétés de COYOTE SYSTEM. Aucune stipulation des présentes CGU ne peut être interprétée comme opérant un quelconque transfert de droit de propriété intellectuelle sur ces signes au profit de l'Utilisateur.

### ARTICLE 11 - ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE DU CONTRAT

Les présentes CGU entrent en vigueur au jour de leur acceptation. La durée du contrat est à durée déterminée selon la formule d'Abonnement souscrite par l'Utilisateur.

### ARTICLE 12 - RESILIATION DU CONTRAT

Toute demande de résiliation du Contrat par l'Utilisateur doit être formulée auprès du point de vente dans lequel le Terminal COYOTE SECURE a été acheté par l'Utilisateur.

### ARTICLE 13 - LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Le Contrat est régi par la loi française.

Toute contestation relative au Contrat sera soumise à la compétence exclusive du tribunal compétent de Paris, à l'exception des litiges concernant des personnes non commerçants et pour lesquelles les règles légales d'attribution de compétence s'appliquent.

Uniquement en cas de litige portant sur l'exécution par COYOTE SYSTEM de ses obligations, l'Utilisateur pourra saisir le CMAP d'une demande de médiation (39, avenue Franklin Roosevelt, 75008 PARIS, Tél: 33 (1) 44 95 11 40, Fax : 33 (1)44 95 11 49, site web : <http://www.cmap.fr/>). La médiation devra débuter dans le mois suivant la saisine et ne pas durer ensuite plus de deux mois.

Les consommateurs sont informés qu'ils ont la possibilité de recourir à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) pour régler leurs litiges :[www.ec.europa.eu/consumers/odr/](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr/)

#### **ARTICLE 14 - MENTIONS LEGALES**

Les Sites Internet [www.moncoyote.com](http://www.moncoyote.com), [coyotesystems.be](http://coyotesystems.be), [coyotesystems.lu](http://coyotesystems.lu), et [coyotesystems.nl](http://coyotesystems.nl) sont édités par la société COYOTE SYSTEM, société par actions simplifiée au capital de 3.412.340,40 euros, identifiée sous le numéro 518 905 476 au RCS Nanterre, dont le siège social est situé, 25, quai Gallieni, à Suresnes (92150), Tél : +33 1 45 05 37 42 (HORS TOUTE RECLAMATION SERVICE CLIENT).

Le directeur de la publication est la société Safety Systems Group.