

Pour plus de contenu, connectez-vous !

Location de voiture sur Citiz

Le service client cool et réactif

Appeler le 04 72 41 67 12 pour toutes questions dont la réponse n'est pas ici ou dans la FAQ du site !

(Ouistiti de Sibylle : n'hésitez pas à vous rapprocher de moi en cas de doute)

NB : cette fiche ne concerne que l'équipage

Informations pratico-pratiques

Où sont garées les voitures?

Les voitures de Citiz sont garées dans les parkings de la ville (LPA à Lyon) en sous-sol et sur des places réservées en extérieurs.

La liste des stations et leur emplacement est disponible sur le site de CITIZ > [ici](#) <

Il est possible de réserver un véhicule CITIZ à Lyon, à Valence, à Chambéry, ...

Quels types de voiture?

Citadines / Berlines / Monospace / utilitaires / minibus, les véhicules sont classés par tailles (S, M, L, XL...).

La recherche pour une réservation peut être faite par station, par type de véhicule, par taille de véhicule.

Le tarif diffère en fonction de la taille du véhicule, du type de véhicule (essence/élec) et du nombre de km parcouru (par tranche). Dans la mesure du possible il faut privilégier les citadines (petites voitures type Toyota Aygo ou Peugeot 108).

Comment accède-t-on aux voitures?

Réservation par [internet](#) / téléphone (0033970821111) / appli mobile avec comme identifiant le code à 6 chiffres , et le [mot de passe unique](#) à 4 chiffres pour tout Grap.

Accès à la voiture via l'appli CITIZ, le site internet ou par téléphone.

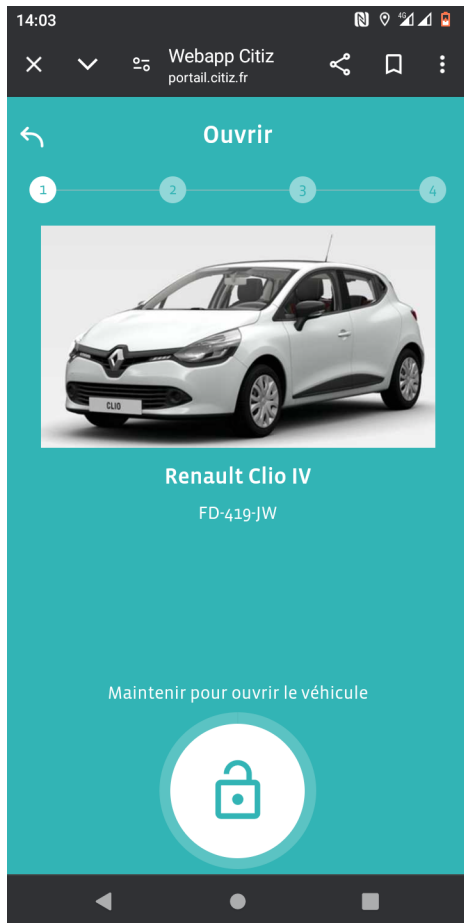
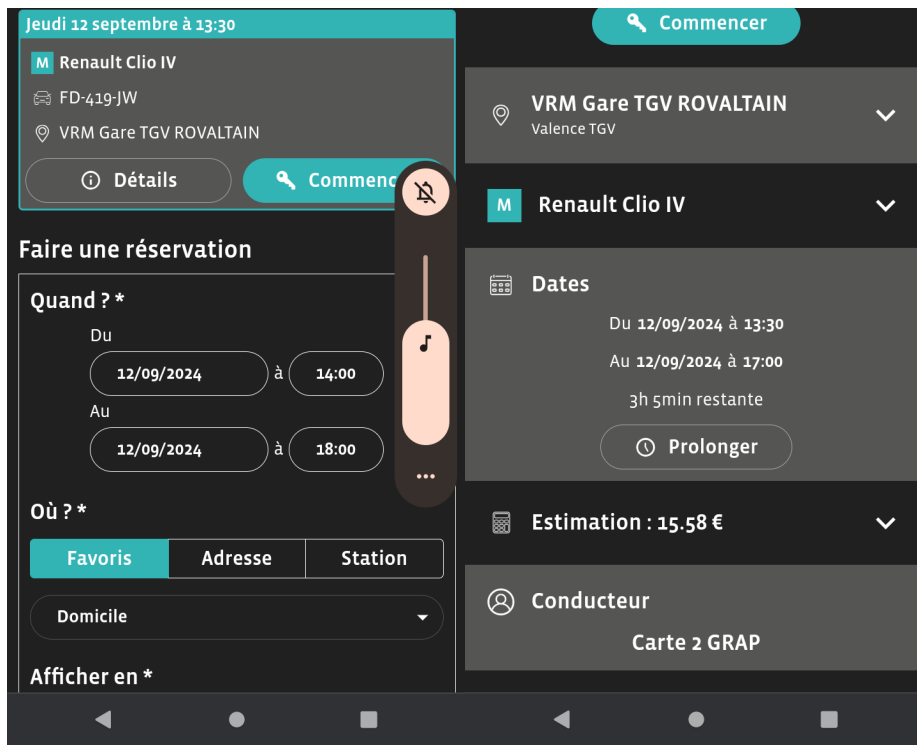
GRAP possède un compte avec plusieurs utilisateurs, dont certains non nominatifs pour des collègues utilisant très ponctuellement des véhicules. Il est également possible d'ajouter / supprimer des utilisateurs.

A l'inverse, dans le cas où on rend la voiture plus tôt, c'est aussi pris en compte.

Si la place de stationnement n'est pas disponible, garer la voiture dans un rayon de 500m, avancer les frais pour 1h de stationnement si l'emplacement est payant, et appeler le 0033970821111 pour indiquer l'adresse. Sur présentation d'un duplicata du ticket de stationnement, les frais sont remboursables par Citiz.

Prendre et rendre sa voiture :

- se rendre dans le parking, et trouver sa voiture (plaque d'immatriculation dans la réservation)
- allez sur l'appli ou le site internet, sur sa réservation et cliquer sur "déverrouiller la voiture", ou téléphoner à l'assistance pour une ouverture du véhicule à distance



- sortir l'ordinateur de bord qui est dans la boîte à gants



- rentrer notre code d'accès au véhicule.
- répondre aux questions / faire le tour de la voiture pour indiquer s'il y a des dégâts visibles non pris en compte (quand ils ont été noté, il y a un petit autocollant sur la voiture sur l'impact).
- cela débloque la clef, le véhicule peut être démarré. Si la voiture est garée dans un parking avec barrière, passer la carte qui est dans le pare soleil sur la borne à la place du sans contact.
- Pour les voitures électrique, il y a un badge sur le trousseau de clés qui permet de déverrouiller le câble de recharge

- pour la rendre, indiquer la fin du trajet dans l'ordinateur de bord et remettre la clef en place !



- fermer la voiture sur l'appli ou le site, ou par téléphone.



En cas de retard sur le retour du véhicule, il faut retourner sur la réservation (sur l'appli ou le site) et reculer l'heure de retour AVANT l'heure du retour initialement prévu, ou prévenir CITIZ par téléphone.

Bien s'assurer que le véhicule est verrouillé à la fin de la location, sinon la réservation ne sera pas considérée comme terminée ni le véhicule rendu. En cas de non retour du véhicule à l'heure prévue, le.a conducteur.rice est appelée par téléphone, et des frais sont facturés.

Une annulation de réservation tardive est facturé

Combien ça coûte?

Choisissez parmi les 2 formules Citiz, profitez de nos 5 catégories de véhicules

		avec abonnement 16 €/mois	sans abonnement
S		3 €/heure 22 €/jour 120 €/semaine	5.50 €/heure 39 €/jour 180 €/semaine
M		3.50 €/heure 27 €/jour 150 €/semaine	6 €/heure 45 €/jour 210 €/semaine
L		4 €/heure 33 €/jour 180 €/semaine	6.50 €/heure 50 €/jour 240 €/semaine
		+ 0.42 €/km (puis 0.22 € au-delà de 100 km)	
XL		4.50 €/heure 38 €/jour 210 €/semaine	7 €/heure 56 €/jour 270 €/semaine
XXL		5 €/heure 44 €/jour 240 €/semaine	7.50 €/heure 60 €/jour 300 €/semaine
		+ 0.52 €/km (puis 0.27 € au-delà de 100 km)	

Bon à savoir :

- > **Tout est compris : carburant, assurance, assistance 24h/24 et 7j/7, entretien des véhicules...**
- > Les heures de nuit sont gratuites de 23h à 7h du matin (hors Assurance+), seuls les kms sont facturés.
- > Le prix des heures non utilisées est réduit de -50% (en cas de retour anticipé du véhicule).
- > Conduite accompagnée et jeunes conducteurs acceptés

Vous pouvez consulter les contrats d'abonnement :

- > [Pour les particuliers \(PDF\)](#)
 - > [Avenant au contrat particulier](#)
-

Modalités d'inscription

- > Frais d'inscription : **10 € (si inscription en ligne)**
- > Le dépôt de garantie (150 €) est **offert**.
- > Engagement minimum : **3 mois**

L'assurance Citiz

Avec l'assurance standard incluse dans les tarifs de location, une franchise est appliquée en cas d'accident responsable ou sans tiers identifié. Celle-ci est de 700€ pour les véhicules de catégorie S, M, L, et de 1 000€ pour les véhicules XL et XXL.

L'option "rachat partiel de franchise" réduit cette dernière à 200€ pour les véhicules S, M, L, **et à 500€** pour les véhicules XL et XXL. Cette option peut être souscrite à partir de 2 ans de permis. Le montant du rachat partiel varie selon la formule :

- > **Avec abonnement** : 0,28 €/h, plafonné à 3,5 €/jour et 18,5€/semaine
- > **Sans abonnement** : 0,56€/h, plafonné à 7€/jour et 35€/semaine

Comment ça se passe pour le carburant?

Dans les voitures (ordinateur de bord dans la boîte à gants) il y a une carte Total qui permet de prendre de l'essence dans les stations Total sans avancer les frais => voir les codes sur [ce courrier](#).



Si vous devez prendre de l'essence dans une autre station ou que vous ne parvenez pas à utiliser la carte Total, il faut avancer les frais puis envoyer une photo du ticket (à conserver) via l'appli dans le menu "Carburant/Energie" - "Se faire rembourser".

Puis ce montant sera déduit de la facture mensuelle de GRAP, ce qui veut dire que vous devrez vous faire rembourser cette dépense par GRAP via une note de frais (préciser sur le ticket d'essence qu'il s'agit d'une avance CITIZ et indiquer la dépense TTC sur la NDF).

Comment ça se passe si on a un accident?

L'assurance Citiz

Avec l'assurance standard incluse dans les tarifs de location, une franchise est appliquée en cas d'accident responsable ou sans tiers identifié. Celle-ci est de 700€ pour les véhicules de catégorie S, M, L, et de 1 000€ pour les véhicules XL et XXL.

L'option "rachat partiel de franchise" réduit cette dernière à 200€ pour les véhicules S, M, L, **et à 500€** pour les véhicules XL et XXL. Cette option peut être souscrite à partir de 2 ans de permis. Le montant du rachat partiel varie selon la formule :

- > **Avec abonnement** : 0,28 €/h, plafonné à 3,5 €/jour et 18,5€/semaine
- > **Sans abonnement** : 0,56€/h, plafonné à 7€/jour et 35€/semaine

GRAP a souscrit à l'option "Assurance avec rachat partiel de franchise (0.28)".

Faut-il ramener les voitures là où on les a prises?

- Oui pour les voitures Citiz (blanches).
- Exception : pour les voitures Yea (noires et rouges), elles peuvent être stationnées n'importe où à Lyon et Villeurbanne (en aérien).

C'est quoi "Yea"? ☐☐

Yea est un service de voitures en "freefloating" accessibles **sans réservation** qui sont garées sur la voirie un peu n'importe où (et non dans des stations comme les voitures Citiz classiques).

Les voitures Yea peuvent être louées avec l'abonnement Citiz.

On ne peut pas réserver les véhicules Yea à l'avance ! A partir du moment où on réserve un véhicule sur le site le compteur tourne et on commence à payer ! Si au bout de 30 mn on ne l'a pas prise, la réservation s'arrête.

3 règles à respecter:

- garer le véhicule dans une rue de Lyon ou Villeurbanne, sur l'espace public (en évitant les places de marché etc...) et "en voirie" (stationnement aérien).
- Pas de stationnement à payer à Lyon & Villeurbanne donc ça peut être plus intéressant de prendre une Yea si vous avez du stationnement intramuros dans votre déplacement.
- *"Il est bien sur possible d'utiliser les Yea sans smartphone, via un ordinateur vous pouvez visualiser ou se situent nos véhicules. Lors de la souscription d'un abonnement, vous avez accès au deux services "*

☐☐ Infos spécial Grap

Si j'ai une voiture perso, vaut-il mieux prendre ma voiture et me faire rembourser des IK ou une voiture CITIZ ?

Pour des petits trajets (< 40kms AR), le paiement d'IK reviendra moins cher que la location CITIZ. Vous pouvez donc prendre votre voiture en priorité pour les petits trajets, et faire l'effort de prendre CITIZ pour les longs !

Est-ce que toute l'équipe pourra se servir des voitures ?

Oui à partir du moment où les conducteurs sont déclarés auprès de Citiz (copie du permis à fournir).

Il est possible de créer un conducteur "jeune permis" si besoin.

Peut-on prendre des véhicules dans d'autres villes ?

Oui avec notre abonnement CITIZ on peut accéder à des voitures dans d'autres villes, par exemple : Valence (gare Valence ville et Valence TGV), St-Etienne, Le Puy en Velay, Chambéry, Aix-les-Bains, Annecy, Grenoble, Voiron, Bourgoin...

Pour pouvoir accéder au réseau citiz hors Grand Lyon, il faut envoyer une demande d'activation pour chaque utilisateur avec le formulaire [ici](#).

Oups, j'ai pris une contravention au volant d'une CITIZ ☹️

Lorsqu'une contravention concernant un véhicule CITIZ arrive, elle est au nom de GRAP : il ne faut donc **PAS** régler cette contravention de votre poche mais bien **TOUJOURS** passer par la compta.

En effet, selon le type de contravention, si des points sont en jeux, le fait de payer la contravention sans désigner le conducteur rend GRAP passible d'une amende pouvant aller jusqu'à 3750€ (aie aie aie).

Sera-t-il possible de faire un fléchage analytique des frais (ex. INT / LFI / AGR...)?

Oui, via l'espace commentaire lors de la réservation : le commentaire en question apparaîtra sur la facture.

Peut-on prendre les voitures pour des déplacements à titre perso ?

Oui, mais il faut créer un utilisateur "perso" qui sera rattaché à l'utilisateur pro.

Pour cela, il faut envoyer un mail à CITIZ qui expliquera la marche à suivre.

Ces personnes doivent avoir un mail avec des identifiants de connexion : quand ils prennent les voitures pour leur usage perso, c'est avec ces identifiants (à priori Initial du prénom suivi du Nom tout en majuscule) qu'ils pourront se connecter et réserver.

- Pas d'abonnement à titre individuel à payer,
- Les conjoints ne prennent pas le volant !!! --> Hé bien il existe une possibilité : avec une carte nominative, on peut ajouter gratuitement (dossier à remplir) une personne de son choix qui aura son propre badge et on pourra alors se passer le volant. En plus de cette personne, on peut payer une option de 5€ pour une semaine pour ajouter un·e conducteur·trice.
- Le tarif horaire / km est le même que pour les déplacements pros.

Actuellement, c'est Sibylle qui a le ouistiti Citiz.

Created 2021-06-28 08:59:19 UTC by Sandie Favre

Updated 2026-09-18 12:59:35 UTC by Sandie Favre