

Nous tenons à vous remercier d'avoir porté ces cas à notre attention. La sécurité et la qualité de l'expérience des utilisateurs est notre priorité numéro 1 sur Turo. C'est ce qui a fait le succès de Turo dans le monde, et en a fait le leader mondial de l'autopartage.

Pour rappel, la plateforme OuiCar a laissé place à la plateforme Turo et ses nouveaux critères de qualité le 15 novembre 2023. L'événement détaillé ci-après (la location de Nathalie Lelouch) est survenu durant la transition entre les deux plateformes.

Voici dans un premier temps des éléments sur ces critères de qualité, suivis par une explication du cas en particulier, puis un point sur le paragraphe des CGU qui posait question.

### **De manière générale, le service épouse aujourd'hui de nouveaux critères d'excellence.**

Tout d'abord, avec de nouveaux critères de sélection, les véhicules les plus à risque, car les plus anciens, ne peuvent plus être acceptés sur la plateforme. Avant, tout véhicule avec un contrôle technique à jour était en principe accepté. Aujourd'hui, la limite d'âge (hors voiture de collection) est de 18 ans. Et nous prévoyons de baisser encore cette limite dans un futur proche à 12 ans pour nous aligner sur les critères de qualité des autres pays dans lesquels Turo opère (Etats-Unis, Canada, Royaume-Uni, Australie)

Tout véhicule qui n'obtient pas d'assez bonnes évaluations est retiré de la plateforme :

- Une unique mauvaise évaluation pour cause de maintenance insuffisante ou un signalement entraîne une modération immédiate du véhicule jusqu'à preuve de la réparation effective.
- Et nous allons aller plus loin pour assurer l'excellence de la sélection proposée sur Turo : toujours en adéquation avec les autres pays du groupe, au-delà d'une évaluation montrant un problème flagrant du véhicule, tout hôte qui obtiendrait sur l'ensemble de ses véhicules moins de 85% de notes 5 étoiles (sur 5) verrait tous ses véhicules bannis de la plateforme.

### **En ce qui concerne le cas particulier de Nathalie Lelouch**

Avec notre nouvelle plateforme (pour rappel, ce cas est survenu sur la plateforme OuiCar, et non Turo, le changement de plateforme ayant été opéré le 15 novembre 2023), ce genre de cas n'existe plus. Nous appliquons fermement de nouveaux critères d'excellence de service, homogènes dans toutes nos géographies.

Cela est bien plus simple qu'auparavant. L'invité complétant la prise en charge du véhicule (ou "état des lieux") sur son propre smartphone, il lui suffit de ne pas le compléter pour refuser le véhicule, tandis qu'avant, la prise en charge était gérée sur le smartphone du propriétaire (ancien nom donné à l'hôte) uniquement.

Nous tenons à porter à votre attention que l'âge n'est pas un critère de mauvaise qualité en soi, et des dysfonctionnements peuvent être résolus par les réparations adéquates.

On observe que le véhicule qui a posé problème ici a été à nouveau loué sur la nouvelle plateforme 3 mois après le signalement, et a reçu durant l'année 2024 un total de 11 évaluations avec 5/5 à tous les critères (Propreté, Communication, Commodité, Exactitude, Entretien).

### **En ce qui concerne les Conditions de Service**

Si la question porte sur le paragraphe intitulé "*Interdiction des recours collectifs, actions dérivées et réparations non individualisées*" qui indique qu'il est interdit de se constituer en groupe pour porter plainte contre Turo. Celui-ci fait partie de la section "*Résolution de litiges pour les hôtes et les invités résidant aux États-Unis*". Il ne s'adresse donc pas aux utilisateurs français sauf si ceux-ci décident de commencer une procédure contre Turo aux Etats-Unis ou la loi applicable serait la loi de l'état d'Arizona.

Il est bien spécifié dans la section "*Résolution des litiges pour les hôtes et les invités résidant en France*" que "*Si vous résidez en France, les lois françaises régissent les présentes Conditions et le Contrat, ainsi que tout litige ou toute réclamation que vous avez contre Turo, et vous pouvez choisir de commencer une action auprès des tribunaux Français.*"