

LIVRET D'ACCUEIL TOTEM MOBI



ON LE PREND
QUAND ON EN A BESOIN,
ON ROULE AVEC
SANS POLLUER
ON LE LAISSE
(PRESQUE) OÙ ON VEUT



BIENVENUE CHEZ TOTEM !

Cher utilisateur,

TOTEM mobi apporte à des milliers d'utilisateurs un service d'autopartage disponible 24/24 et 7/7 grâce à une application mobile qui permet de géolocaliser et de louer les véhicules à proximité de leurs lieux de loisirs ou de travail.

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

Bonne route,

L'équipe TOTEM mobi



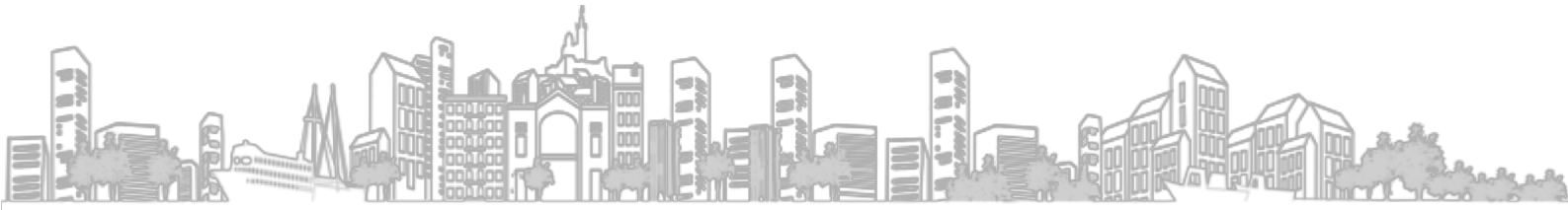
**TÉLÉCHARGER L'APPLICATION
SUR IOS ET ANDROID**



**RETROUVEZ TOTEM
MOBI SUR LES RÉSEAUX**



SOMMAIRE



INSCRIPTION À TOTEM

PRISE EN MAIN DE L'APPLICATION

LOCATION D'UN VÉHICULE

PRISE EN MAIN DU VÉHICULE

RÈGLES À SUIVRE

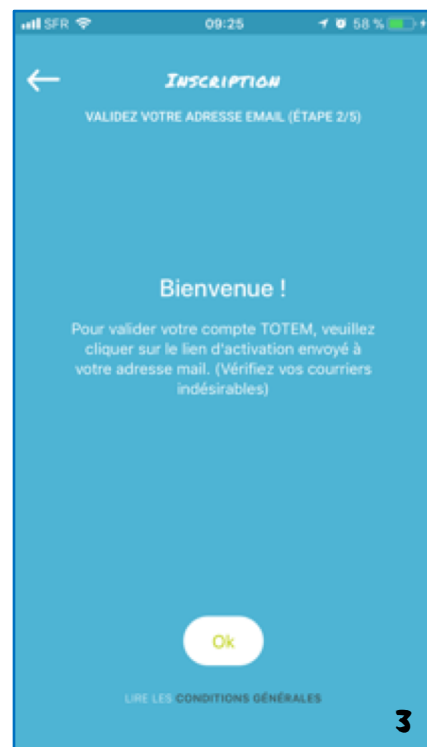
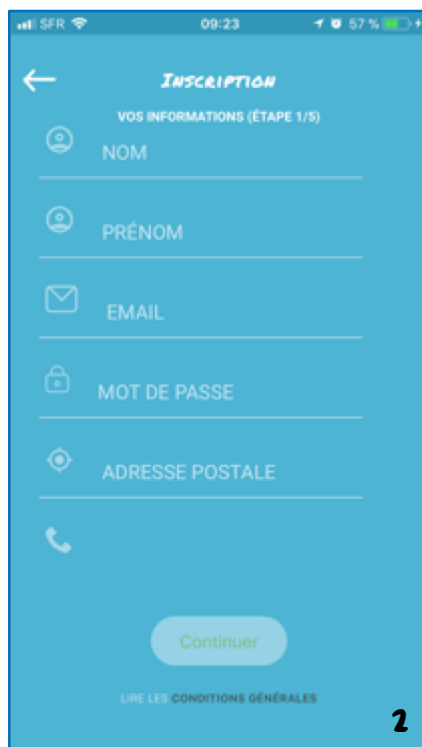
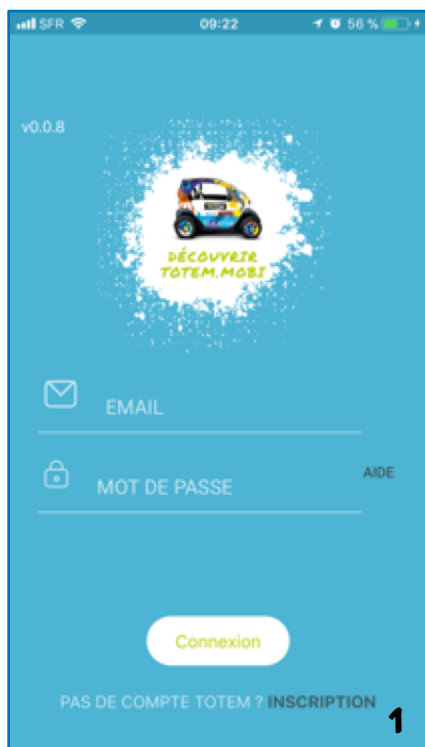
ASSISTANCE TOTEM

INSCRIPTION À TOTEM 1/3

Téléchargez l'application totem.mobi disponible sur l'App Store ou Google Play



1. Cliquez sur « PAS DE COMPTE TOTEM ? INSCRIPTION »
2. Complétez l'inscription avec vos informations
3. Afin de confirmer votre adresse mail, TOTEM vous envoie un message sur votre messagerie

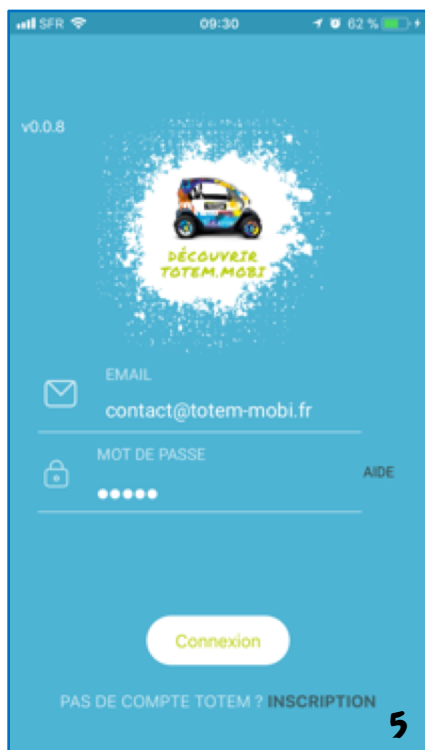


4. Pour poursuivre votre inscription, confirmez votre compte en cliquant sur le lien envoyé sur votre boîte mail.

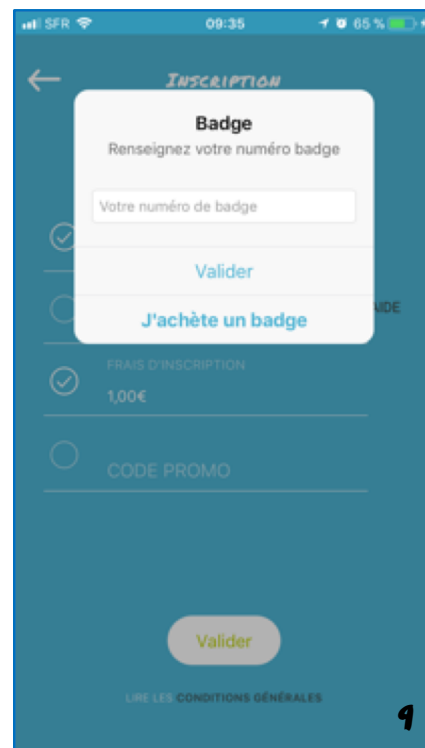
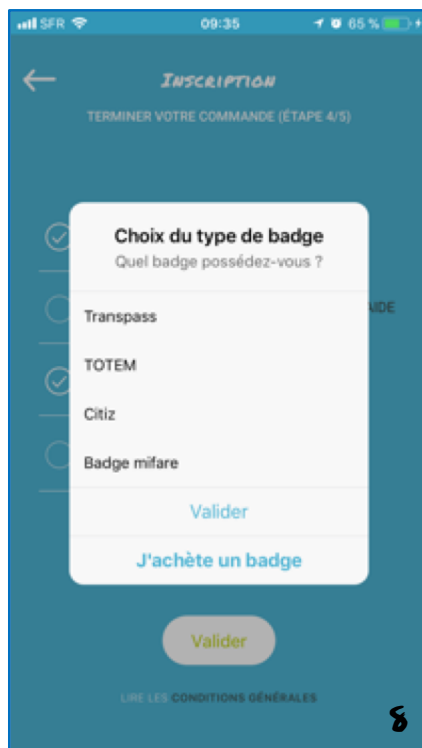
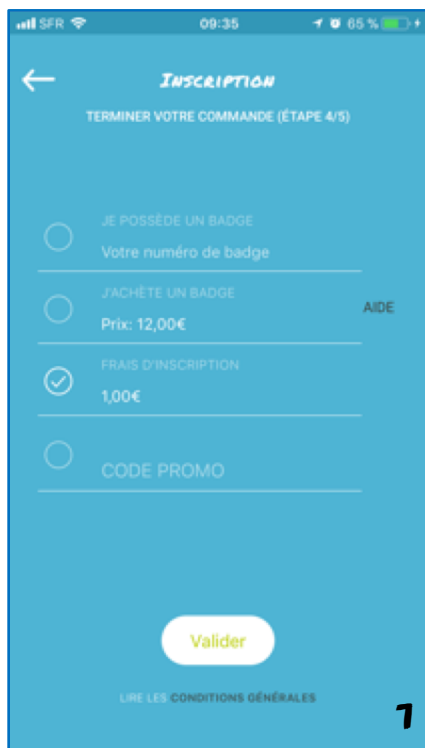
Pensez à vérifier dans vos SPAMS et courrier indésirable

INSCRIPTION À TOTEM 2/3

5. Après avoir confirmé votre adresse mail, retournez sur l'application, renseignez votre Email et mot de passe et cliquez sur « Connexion »



6. Prenez en photo votre permis de conduire (recto et verso), renseignez les infos de votre permis B, téléchargez ou prenez en photo votre carte d'identité ou votre passeport. Terminez par un selfie (pour éviter toute usurpation d'identité).



7. Récapitulatif de votre commande

8. Si vous possédez un badge, sélectionner le type de badge

9. Renseignez le numéro de badge

INSCRIPTION À TOTEM 3/3

10. Si vous ne possédez pas de badge, vous pouvez en commander un directement depuis l'application (Badge TOTEM facturé 10€ TTC). Si vous ne commandez pas de badge, vous ne pourrez pas utiliser l'intégralité de la flotte à Marseille (certains véhicules ne démarrent pas en Bluetooth).
11. Vous visualisez le récapitulatif de votre commande (frais d'inscription + badge si vous en avez fait la demande)
12. Renseignez votre Carte Bancaire (espace sécurisé via STRIPE), validez et cliquez sur payer pour finaliser votre inscription et le paiement.

Aucune SIM 11:31

← INSCRIPTION

TERMINER VOTRE COMMANDE (ÉTAPE 4/5)

JE POSSÈDE UN BADGE
Votre numéro de badge

J'ACHÈTE UN BADGE INFO
Prix: 12,00€

PAS DE BADGE INFO

CODE PROMO

Valider

LIRE LES CONDITIONS GÉNÉRALES

10

SFR 09:36 67%

← INSCRIPTION

PAIEMENT DE VOTRE COMMANDE (ÉTAPE 5/5)

FRAIS D'INSCRIPTION
1,00€ TTC

TOTAL
1,00€ TTC

Payer

LIRE LES CONDITIONS GÉNÉRALES

11

Aucune SIM 11:31

← MODIFIER MA CARTE BANCAIRE

Ce paiement est sécurisé et permet d'enregistrer votre carte pour faciliter vos achats dans l'application.

CARTE BANCAIRE
4970 1234 0000 1111

DATE EXP. CVC
01/2020 123

Valider

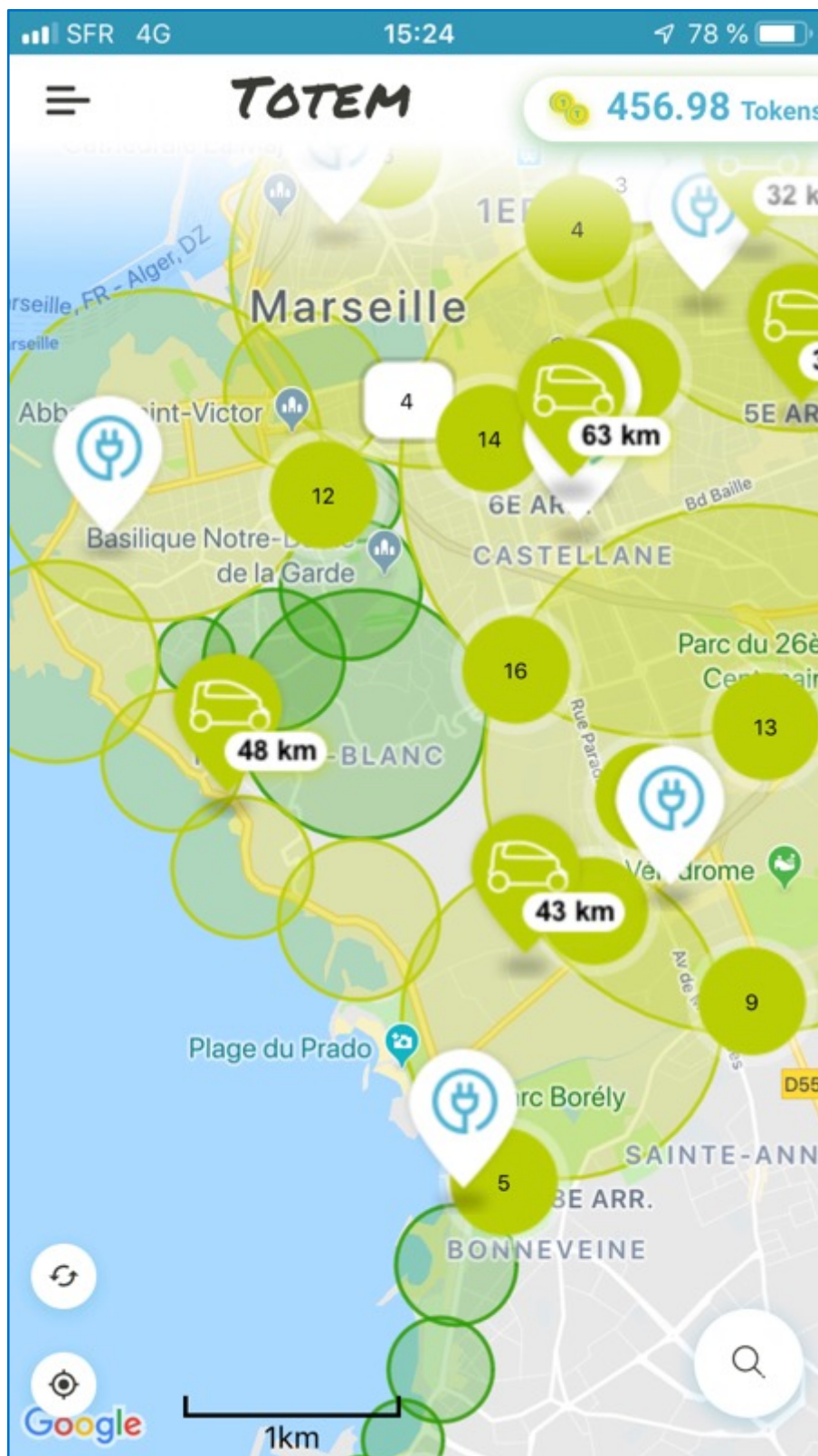
12

Votre demande d'inscription est désormais terminée. TOTEM validera la création de votre compte et vous recevrez un mail de confirmation ainsi qu'un message dans l'appli totem.mobi.

Si votre inscription est incomplète ou certaines pièces (permis, carte d'identité, selfie) sont illisibles, l'équipe de TOTEM mobi vous en informera par mail.

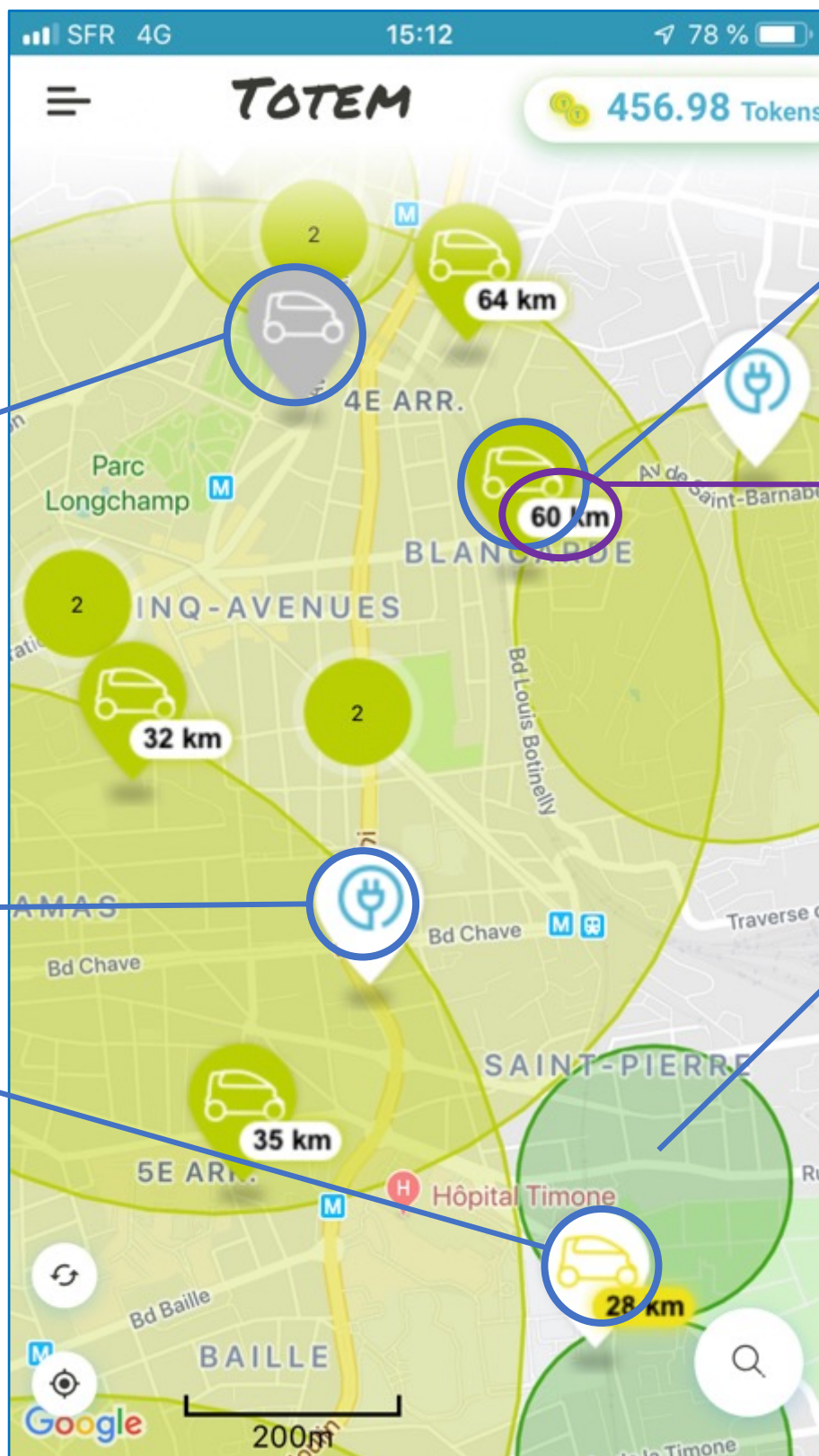
PRISE EN MAIN DE L'APP 1/6

Pour commencer et terminer votre location, vous devez vous rendre dans une **ZONE VERTE TOTEM**. Consultez l'application pour les repérer.



Durant votre location, vous pouvez vous rendre où vous le souhaitez mais vous ne pouvez pas terminer votre location hors zone verte (vérifier la diode sur la boîte à gant). Une notification vous sera envoyée toutes les heures pour vous rappeler que votre location est en cours.

PRISE EN MAIN DE L'APP 2/6



Véhicule disponible

Autonomie du véhicule

Zone vert foncé:
COMMENCER une location dans ces zones = bonus 2 TOKENS.

TERMINER dans une de ces zones = supplément 2 TOKENS

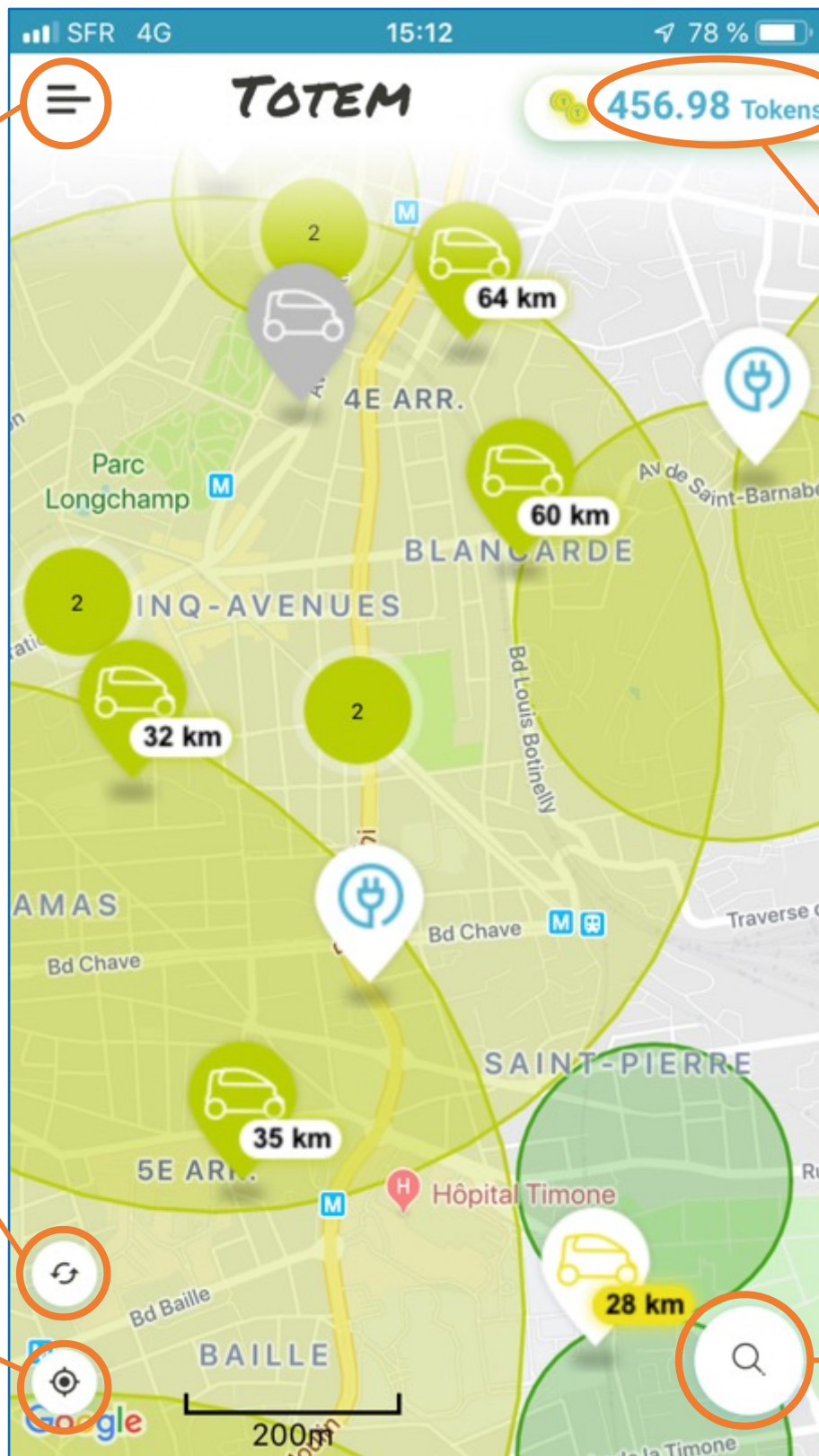
Véhicule non disponible

Station de recharge*

TOTEM « privilège » : vous fait gagner des TOKENS lorsque vous louez ce véhicule.

* Cliquez sur la station de recharge pour connaître les conditions d'accès et le nombre de prises disponible.

PRISE EN MAIN DE L'APP 3/6



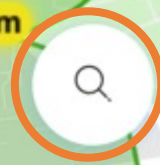
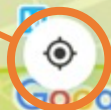
Accédez au menu

456.98 Tokens

Votre solde de TOKENS

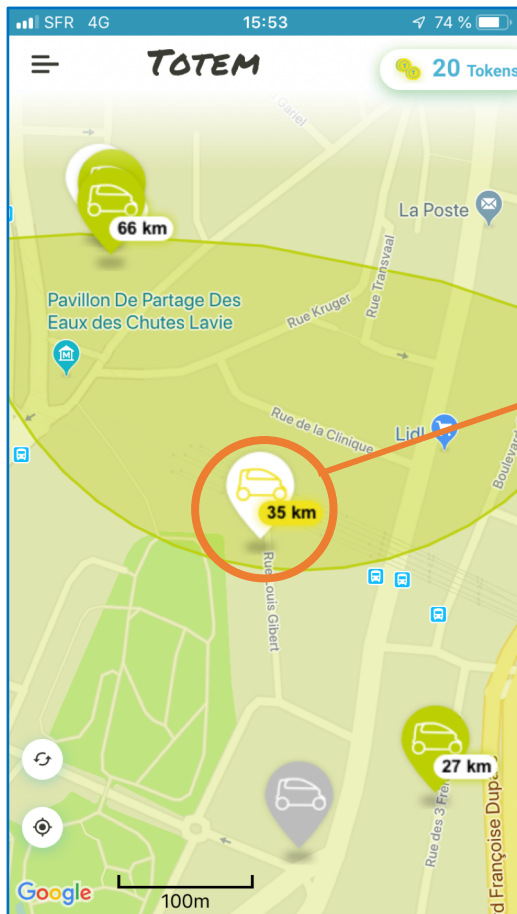
Bouton actualiser la carte

Bouton « me géolocaliser »

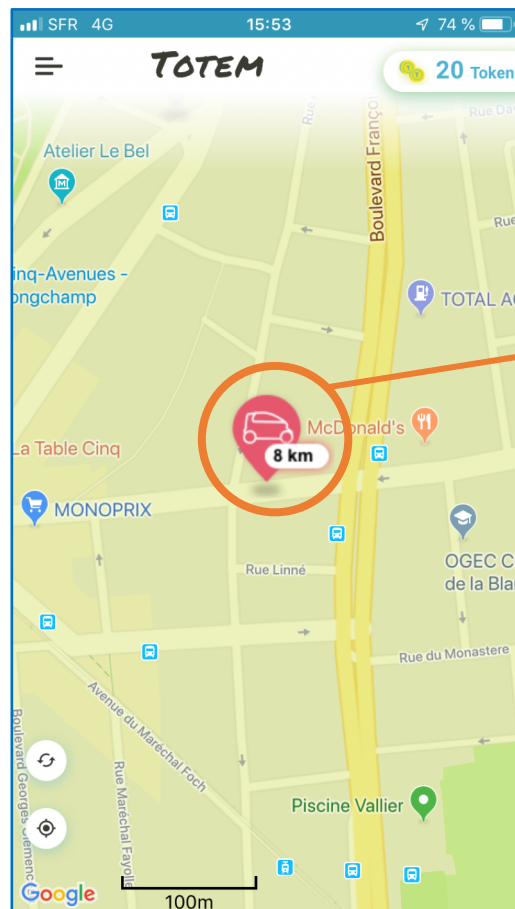
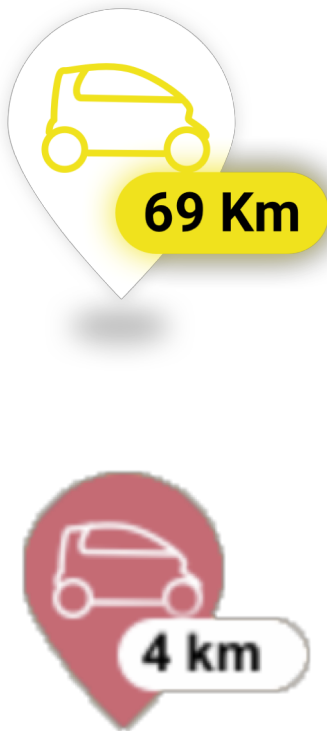
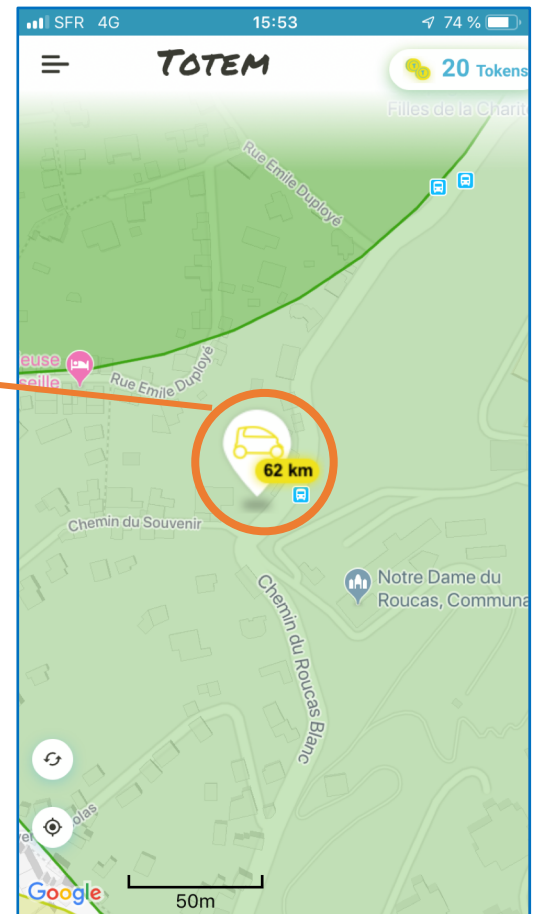


Bouton de recherche d'une TOTEM: effectuer une recherche par autonomie ou immatriculation

PRISE EN MAIN DE L'APP 4/6



TOTEM jaune (privilège) : véhicule stationné en zone vert foncé ou stationné au même emplacement depuis plus de 24h. Louez cette TOTEM et gagnez 2 TOKENS de BONUS.



TOTEM rouge : autonomie inférieure à 13km d'autonomie. Branchez la sur une station de recharge en fin de location et gagnez 5 TOKENS de BONUS.

PRISE EN MAIN DE L'APP 5/6



Statut de votre compte

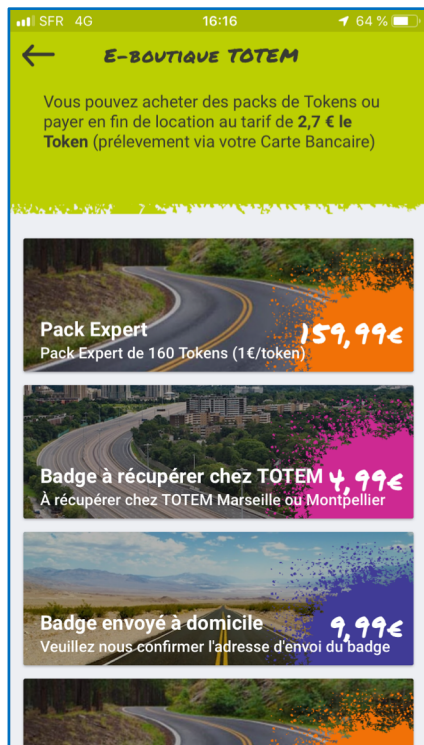
Accédez aux différents menus de votre application TOTEM

Accédez aux paramètres pour modifier vos informations

Votre solde de TOKENS

Consultez le guide d'utilisation de TOTEM

PRISE EN MAIN DE L'APP 6/6

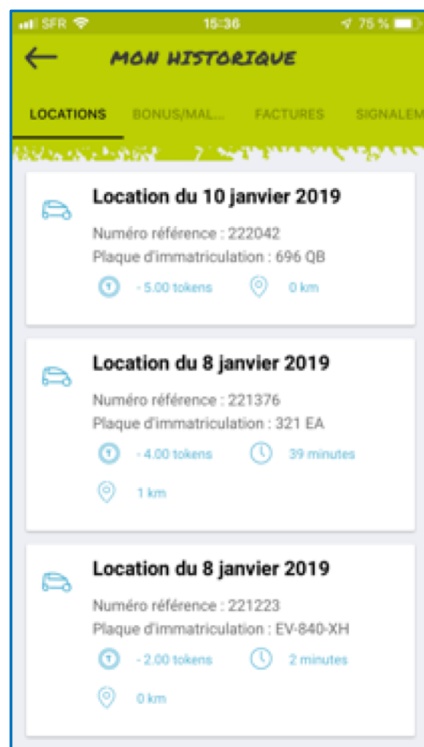


Accédez à la E-Boutique TOTEM pour créditer votre compte en TOKENS. Achetez des packs de TOKENS et déplacez-vous librement ou payez à la location.

La transaction bancaire est sécurisée par la plateforme STRIPE



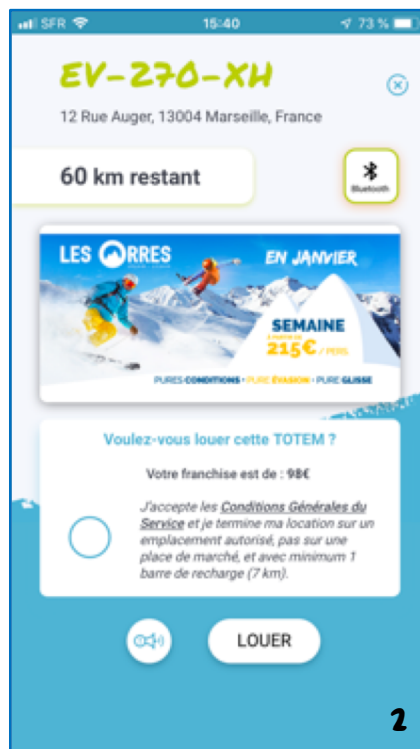
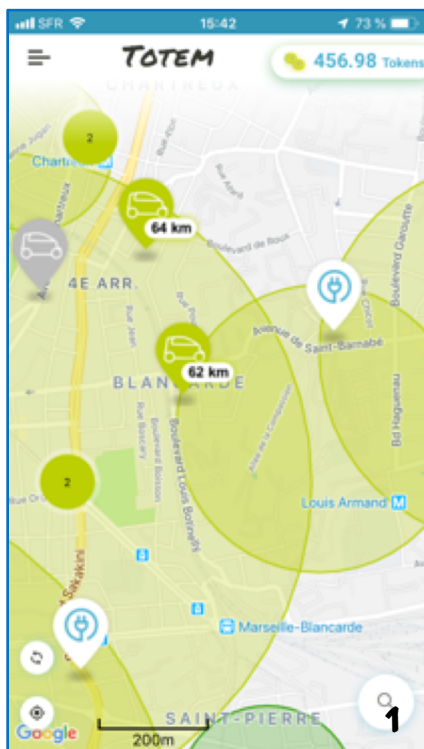
Consultez les paramètres de votre espace client et modifier vos informations, votre carte bancaire, votre badge, votre niveau de franchise ...



Consultez l'historique de votre espace client et visualisez vos dernières locations, vos factures, vos BONUS...

LOCATION D'UN VÉHICULE 1/3

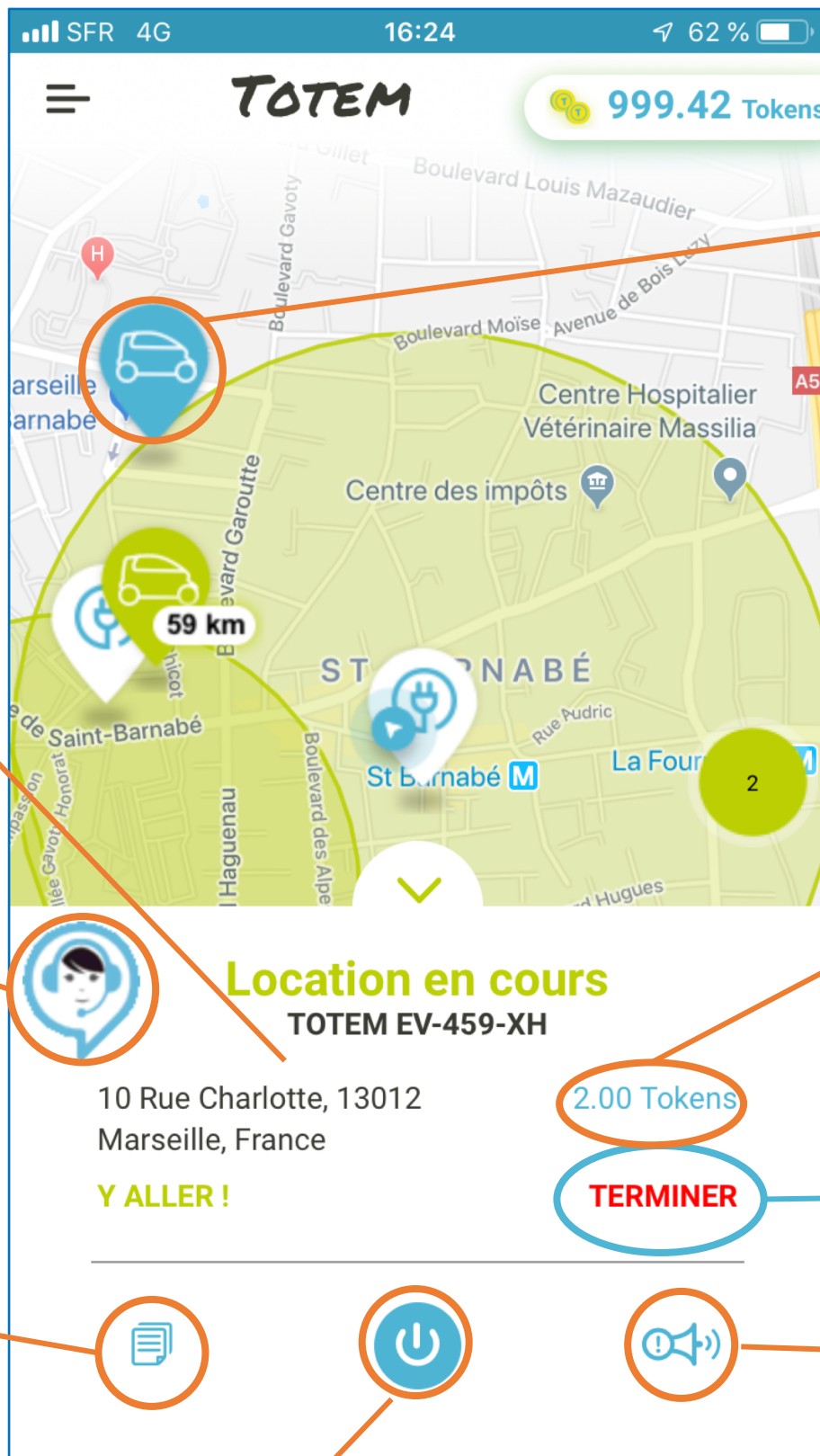
1. Cliquez sur le véhicule que vous souhaitez louer.
2. Vous retrouvez les informations du véhicule (N° Twizy, adresse de localisation, autonomie, démarrage Bluetooth ou non...).



3. Acceptez les Conditions Générales du Service et les règles d'utilisation.
4. Cliquez sur LOUER afin de confirmer la location du véhicule

Si vous possédez un compte PERSO et un compte PRO, sélectionnez le compte avec lequel vous souhaitez louer le véhicule

LOCATION D'UN VÉHICULE 2/3



Adresse de localisation de votre TOTEM. Cliquez sur Y ALLER ! pour ouvrir le GPS de votre smartphone

Votre TOTEM en cours de location (Picto Bleu)

Hot-line téléphonique TOTEM (24/24)

Montant de votre location en cours

Consultez les papiers du véhicule (carte grise et assurance)

Terminez votre location depuis l'application.

Démarrez votre TOTEM avec le bouton on/off de l'appli ou avec votre badge (après avoir appuyé sur le bouton on/off du véhicule). Pensez à activer le Bluetooth de votre téléphone

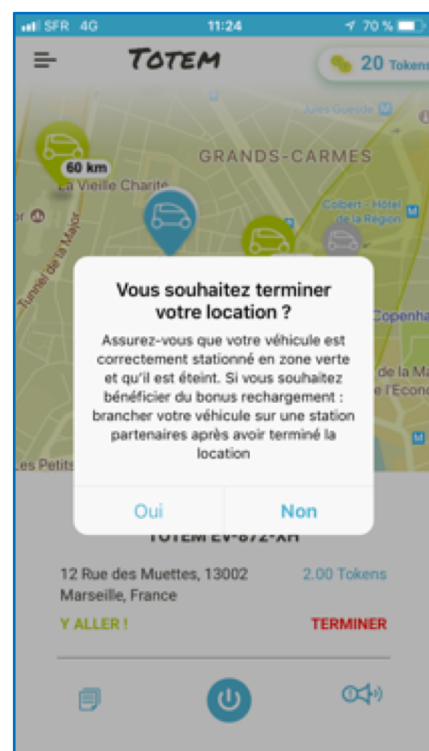
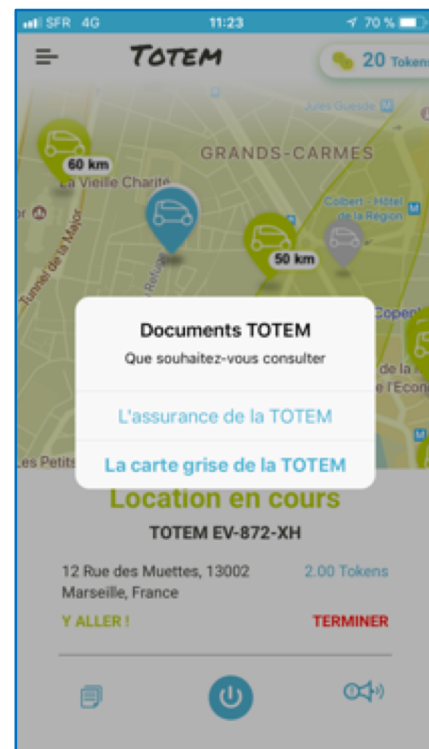
Une anomalie avec la TOTEM (Introuvable, dégradation...) ? Signalez le

LOCATION D'UN VÉHICULE 3/3

En cas de contrôle de police ou d'un accident, vous pouvez consulter directement les documents du véhicule depuis votre application. Cliquez sur le pictogramme pour consulter l'assurance et la carte grise du véhicule



Signalez une anomalie sur votre véhicule en cours de location directement depuis l'application (introuvable, sale, dégradation)

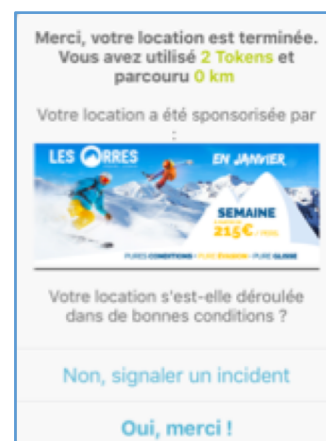


Terminez votre location depuis l'application en cliquant sur le bouton **TERMINER** dans la fenêtre de votre location en cours

TERMINER

Pour vérifier que votre location est terminée:

1. Un message de confirmation apparaît
2. Vous recevez un mail de confirmation de fin de location
3. Vous pouvez rafraîchir l'application: votre véhicule n'apparaît plus en bleu.



PRISE EN MAIN DU VÉHICULE 1/3



Une fois la location démarrée via l'appli, vous rendre à l'adresse où se situe la Twizy (consulter les informations en cliquant sur votre Twizy dans l'application).

Si vous constatez le moindre problème sur votre véhicule, signalez le directement depuis l'appli.



Ouvrir la porte en soulevant la poignée qui se trouve à l'intérieur du véhicule, côté tableau de bord. S'installer dans la Twizy.



Appuyez sur le bouton on/off pour démarrer le véhicule. Le bouton se situe sur la boîte à gant de droite.



Passez votre **badge** sur le lecteur de carte OU appuyez sur le **bouton on/off** de l'appli afin de démarrer le véhicule.



PRISE EN MAIN DU VÉHICULE 2/3



Pour enlever le frein à main, appuyez sur la pédale de frein. Vous allez entendre un « clic ». Gardez le pied posé sur la pédale de frein.



Tirez légèrement la poignée vers vous (le frein à main se situe sous le tableau de bord côté gauche du véhicule). Appuyez sur le bouton qui se trouve à gauche sur le frein à main et poussez la poignée en avant.



Appuyez sur:

D pour la marche avant
R pour la marche arrière
N pour le point mort



Réglez le siège avec la poignée qui se situe à l'avant sous votre siège.

Vous êtes prêt à conduire !

PRISE EN MAIN DU VÉHICULE 3/3

VOUS ARRIVEZ À VOTRE LIEU DE DESTINATION



Vous décidez de conserver le véhicule pour le récupérer plus tard, appuyez sur le bouton **on/off** du véhicule. Le véhicule s'éteint.



Vous décidez de terminer votre location, appuyez sur le bouton **on/off** du véhicule et appuyez sur le bouton **TERMINER** de l'application



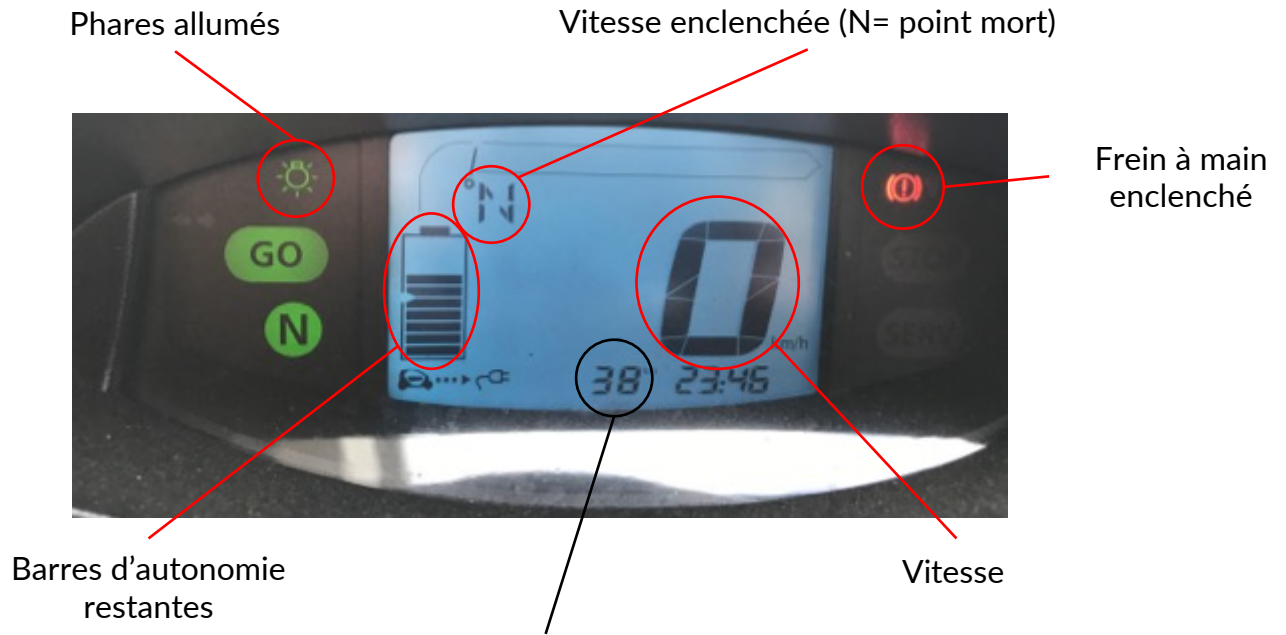
Vous retournez à votre véhicule pour l'utiliser à nouveau, vous appuyez sur le **bouton on/off** du véhicule + vous passez votre **badge** sur le lecteur de carte ou vous appuyez sur le **bouton on/off** de l'appli.



Vous souhaitez terminer votre location, reproduire l'action N°2



VÉHICULE DÉMARRÉ



EXPLICATION DES VOYANTS



CHARTRE DU BON TOTEMISTE

1. Afin de profiter pleinement du service, nous vous demandons de ne pas laisser le véhicule avec moins de 1 barre de charge. Dans le cas contraire, TOTEM appliquera une pénalité de **50€** correspondant aux frais de dépannage. Pour information, une twizy rechargée au maximum = 10 barres de charge.
2. Toute infraction au code de la route peut être passible d'une contravention. Cette contravention sera envoyée à votre domicile et entraînera une pénalité de **20€** pour frais de gestion.
3. Veillez à bien stationner votre véhicule (interdiction de stationner sur les places de livraison, voie de bus, place de marché, handicapé...). Si le véhicule est embarqué par la fourrière, vous recevrez la contravention à votre domicile ainsi qu'une pénalité de **50€** si vous ne pouvez pas vous déplacer pour sortir le véhicule de la fourrière.
4. **BONUS**: si le véhicule est mis en charge = jusqu'à **2 TOKENS** de bonus crédité sur votre espace client.
5. Parrainez vos ami(es), TOTEM leur offrira **10 TOKENS** et vous gagnerez **5 TOKENS**.

TÉLÉCHARGER L'APPLICATION



TOTEM.MOBI



ASSISTANCES

ASSISTANCE MUTUELLE DES MOTARDS

En cas d'accident, nous vous invitons à contacter notre service d'assistance MUTUELLE DES MOTARDS (24/24).

Le numéro d'assistance est le suivant : **0800 75 75 75**

Le numéro de contrat est : **86800 X (TOTEM)**



ASSISTANCE RENAULT

En cas de panne de batterie et dysfonctionnement du véhicule, nous vous invitons à contacter l'assistance RENAULT.

Le numéro d'assistance est le suivant: **08 00 05 15 15**

ASSISTANCE TOTEM

Assistance TOTEM 7/7 et 24/24.

Le numéro d'assistance est le suivant: **09 69 36 75 90**



Si vous constatez le moindre problème sur un véhicule, signalez le directement sur l'application.

Pour toute autre demande, contactez nous au :
09 69 36 75 90 ou via la formulaire de contact:

www.totem-mobi.fr/contactez-nous.html



**BONNE ROUTE
AVEC**



ROULEZ BRANCHÉ

Pour toute demande, nous au 09 69 36 75 90

TOTEM mobi
9 impasse des gymnastes
13012 Marseille
www.totem-mobi.fr